

Opinnäytetyö (AMK)

Myyntityö

Rahoitus- ja vakuutuspalvelut

2013

Sari Leino

# VAKUUTUS- NEUVOTTELIJOIDEN PEREHDYTTÄMISEN ONNISTUMINEN



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Myyntityö | Rahoitus- ja vakuutuspalvelut

Toukokuu 2013 | Sivumäärä: 91

Ohjaaja: Jukka Rantala

Sari Leino

## VAKUUTUSNEUVOTTELIJOIDEN PEREHDYTTÄMISEN ONNISTUMINEN

Suurten ikäluokkien jäädessä eläkkeelle yrityksiin palkataan uusia työntekijöitä enenevässä määrin. Toimeksiantajapankissa ei oltu aikaisemmin tutkittu vakuutuspuolen perehdyttämisen tämän hetkistä tilaa, mutta asia nousi ajankohtaiseksi nyt kun perehdyttämisen määrä on lisääntymässä. Opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata yritys x:n vakuutuspuolen perehdyttämisen onnistumista, arvioida sitä sekä kehittää sitä saatujen tulosten avulla.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltiin perehdyttämistä käsitteenä, erilaisia tapoja toteuttaa perehdyttäminen, hyvän perehdyttämisen tunnusmerkkejä sekä hyvin toteutuneen perehdyttämisen tuomia hyötyjä niin yritykselle kuin työntekijöillekin. Lisäksi käsiteltiin sitä, miten perehdyttämistä ja sen onnistumista voidaan arvioida.

Empiirisessä osassa toteutettiin haastattelututkimus, jossa haastateltiin yksilöhaastatteluina kuutta vakuutusneuvottelijaa. Haastateltavat olivat tulleet yritykseen vuoden 2012 aikana. Haastattelututkimus sisälsi avoimia kysymyksiä ja niiden perusteella selvitettiin haastateltavien kokemuksia ja ajatuksia koskien heidän saamaansa perehdytystä.

Tutkimuksen johtopäätökseksi saatiin, että vakuutuspuolen tuotteisiin ja tietokoneohjelmiin liittyvä tuotekoulutus on perehdytyksessä jo melko hyvällä mallilla, mutta perehdytettävien saaman tuen määrä on puutteellinen ja perehdyttämiseltä puuttuu selkeä vastuunkantaja. Haastateltavat kokivat myös epäselvyyttä omaan perehdyttämiseensä liittyen, sillä vakuutuspuolen perehdyttämiseltä puuttuu yhdenmukainen runko.

ASIASANAT:

vakuutusala, vakuutusneuvottelija, perehdyttäminen, työntekijä, työnantaja

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Profession Sales | Banking and insurance services

May 2013 | Number of pages: 91

Instructor: Jukka Rantala

Sari Leino

## EFFECTIVENESS OF THE INDUCTION PROGRAMME OF INSURANCE ADVISORS

As the baby boomer generation is reaching retirement age, companies need to recruit new employees at an increasing rate. The bank that commissioned this study had no previous data available on the current state of their induction programme, but as the need for induction is increasing, this became a topical subject. The goal of this thesis was to evaluate the effectiveness of the current induction programme of the insurance advisors in company x, to analyse it, and to help improve the programme based on the results obtained.

In the theoretical framework of this thesis the concept of induction, various ways to implement an induction programme, characteristics of a good induction programme, and the benefits of successful induction to both the company and the employees are discussed. Various ways to evaluate induction and its effectiveness are also covered.

Individual interviews of six insurance advisors were conducted in the empirical part of the study. The interviewees were recruited by the company during 2012. There were open questions included in the interview, and based on these, the experiences and thoughts of the interviewees regarding their induction were studied.

As a result of the study it can be concluded that the level of product training related to the products and software applications in the insurance business of the company is currently relatively good, but the support given to the employees during induction is insufficient. There is clearly a need for a person responsible for the whole induction programme. It also seems that the structure of the induction programme was not quite clear to the interviewees, as there is no common framework for it in the insurance business of the company.

### KEYWORDS:

insurance business, induction programme, insurance advisor, employee, employer.

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 PEREHDYTTÄMINEN</b>	<b>8</b>
2.1 Perehdyttäminen käsitteenä	8
2.2 Erilaisia tapoja perehdyttämisen toteuttamiseen	9
2.3 Hyvä perehdyttäminen	13
2.4 Perehdyttämisen hyödyt	14
2.5 Perehdyttämisen arviointi	17
<b>3 VAKUUTUSMYYJIEN PEREHDYTTÄMISEN VAIKUTTAVUUS</b>	<b>19</b>
3.1 Haastattelututkimuksen toteutus	19
3.2 Haastattelututkimuksen tavoitteet	20
3.3 Tutkimustulokset ja analysointi	20
3.3.1 Taustakysymykset ja vastausten analysointi	20
3.3.2 Perehdyttämiseen liittyvät kysymykset ja vastausten analysointi	22
3.3.3 Haastattelututkimuksen luotettavuudesta	35
<b>4 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>36</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>38</b>

## LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset  
Liite 2. Litteroidut haastattelut

## KUVAT

Kuva 1	Yhteenveto perehdyttämisen hyödyistä työntekijälle.	16
Kuva 2	Yhteenveto perehdyttämisen hyödyistä yritykselle.	17

## KUVIOT

Kuvio 1	Haastateltavien sukupuolijakauma.	21
Kuvio 2	Haastateltavien työkokemus.	21

## TAULUKOT

Taulukko 1	Perehdyttämisen hyödyt (TTS Työtutka 2012.)	15
Taulukko 2	Haastateltujen ehdottamia perehdyttämisen kehitysideoita.	31

# 1 JOHDANTO

Eläkeläisten määrä on kasvussa suurten ikäluokkien jäädessä eläkkeelle, mikä lisää tarvetta uusien työntekijöiden palkkaamiselle. Tällöin myös perehdyttämällä on tärkeä rooli. Perehdyttämisen avulla uusi työntekijä tuntee tulevansa osaksi työyhteisöä sekä omaksuu uudet työtehtävänsä. Hyvän perehdyttämisen avulla uuden työntekijän työ on tuottavaa, hän pärjää työssään itsenäisesti ja pitää työyhteisöä omanaan.

Toimeksiantaja pankin vakuutuspuolelle on viime aikoina tullut paljon uusia työntekijöitä ja perehdyttämistä on pitänyt järjestää usealle henkilölle. Tästä huolimatta vakuutuspuolen perehdyttämistä ei ole missään vaiheessa tutkittu eikä ole tiedossa, koetaanko perehdytys onnistuneena vai olisiko siinä parantamisen varaa. Perehdyttämisen onnistumista olisikin tärkeää tutkia, jotta tulevaisuudessa uudet vakuutuspuolen työntekijät saisivat tehokkaan ja hyvän perehdytyksen sekä työnantaja motivoituneita työntekijöitä, joilla on hyvät tiedot ja taidot. Hyvästä perehdyttämisestä on hyötyä yritykselle, uusille työntekijöille sekä asiakkaille.

Tämän työn tavoitteena on kuvata yritys x:n vakuutuspuolen perehdytyksen tämän hetkinen tila, arvioida sitä ja kehittää sitä. Haastattelututkimuksen vastausten avulla toimeksiantaja pystyy tarvittaessa kehittämään perehdytystä tarkoituksenmukaisemmaksi, jolloin perehdytyksen kustannustehokkuus kasvaa ja työntekijät saavat paremmat lähtökohdat tulevaan työuraansa.

Ensiksi selvitetään, mitä on hyvä perehdytys ja mitä kaikkea perehdyttämiseen kuuluu. Näin saadaan selville hyvän perehdyttämisen tärkeimmät seikat, joita tutkimalla voidaan selvittää perehdytyksen onnistuminen vakuutuspuolella. Perehdyttämistä tarkastellaan uusien työntekijöiden osalta, rajaamalla ulkopuolelle työtehtäviä vaihtavien henkilöiden sekä konttoria vaihtavien henkilöiden perehdytys. Lisäksi keskitytään erityisesti perehdytyksen siihen osaan, jossa uudet työntekijät perehdytetään vakuutuspuolen tuotteisiin ja tietokonesovelluksiin sekä työn alkamisen aikana saatuun tukeen ja opastukseen. Tutkimusosuudes-

sa haastatellaan vuoden 2012 aikana vakuutuspuolelle tulleita uusia työntekijöitä. Haastattelujen avulla selvitetään työntekijöiden kokemukset ja tuntemukset perehdytyksestä sekä pyritään samaan heidän näkemyksensä siitä, mitä mahdollisesti voitaisiin tehdä toisin. Esille tulleiden parannuskohteiden kautta toimeksiantaja pystyy parantamaan vakuutusneuvottelijoiden perehdytyksen vaikuttavuutta.

## 2 PEREHDYTTÄMINEN

### 2.1 Perehdyttäminen käsitteenä

Perehdyttämisen tarkoituksena on tutustuttaa työntekijä uusiin työtehtäviin sekä mahdollisesti myös uuteen työympäristöön. Perehdyttämisen jälkeen työntekijällä tulisi olla niin hyvät tiedot ja taidot, että hän on valmis tuleviin työtehtäviinsä. Tämä on tärkeää uudelle työntekijälle, työtehtävää vaihtavalle henkilölle sekä pitkän poissaolon jälkeen työhön palaavalle työntekijälle. (Kaupias & Peltola 2009, 15,139; Ketola 2010, 17, 22.)

Perehdyttäminen sisältää muun muassa tutustumisen organisaatioon, tutustumisen työpaikan tiloihin, työturvallisuuden läpikäynnin, työkokonaisuuden määrittämisen sekä työvälineiden käytön opettelun. Perehdyttämisen sisältö vaihtelee paljon niin organisaatioiden kuin perehdytettävienkin välillä. Muun muassa uuden työntekijän aiempi kokemus sekä koulutus vaikuttavat siihen, mitä kaikkea perehdyttämiseen tulee sisällyttää. (Kupias & Peltola 2009,19, Ketola 2010, 73-74.)

Työturvallisuuslaki kuitenkin määrittelee aina perustan perehdyttämiselle ja sen suunnittelemiselle. Laki määrää, että työn vastaanottajan tulee huolehtia työntekijän perehdyttämisestä työpaikkaan sekä itse työhön. Lisäksi työnantajan tulee kantaa vastuu työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä ja varmistettava, että työntekijä saa riittävän opastuksen työhönsä sekä tarvittaessa myöhemmin lisäopastusta ja ohjausta. Perehdyttämisen avulla halutaan varmistaa, että henkilön ammattitaito saadaan tasolle, jossa hän osaa toimia itsenäisesti ja soveltaa tietojaan ja taitojaan erilaisissa tilanteissa. Perehdyttäminen nähdään tärkeänä osana erityisesti silloin, kun uusi työntekijä tulee taloon, sillä ensivaikutelma uudesta työstä ja työpaikasta vaikuttavat olennaisesti työntekijän sitoutumiseen ja viihtyvyyteen sekä näin ollen myös uusien asioiden oppimiseen ja motivaatioon. (Honkaniemi ym. 2007, 154; Valpola & Åman 2008, 3; Anias 2007, 16; Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738; Työterveyslaitos 2012.)



## 2.2 Erilaisia tapoja perehdyttämisen toteuttamiseen

Perehdyttäminen voidaan toteuttaa monella eri tavalla. Näiden tapojen kautta käsitellään asioita tulevaan työhön sekä organisaatioon liittyen. Osa-alueiden määrä vaihtelee usein perehdytettävien kesken, sillä esimerkiksi työtehtävää vaihtavalle henkilölle ei ole tarpeen lähteä kertomaan perustietoja yrityksestä, joka on hänelle jo ennestään tuttu. Perehdyttämisestä vastaavat henkilöt jakavat perehdyttämisen erilaisiin kokonaisuuksiin ja jo tämänkin puolesta osa-alueet vaihtelevat yrityksestä toiseen. Perehdyttäminen on kuitenkin hyvä jakaa tiettyihin alueisiin, joiden perusteella perehdyttämistä on helpompi suunnitella ja muokata perehdytettävän ja yrityksen mukaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 174, 180; Kupias & Peltola 2009, 19, 87-88.) Seuraavaksi kuvataan muutamia yleisiä tapoja toteuttaa perehdyttäminen.

### Ulkoinen ja sisäinen koulutus

Yritykset voivat toteuttaa perehdytyksen joko itse tai ostamalla sen ulkoiselta tarjoajalta. Usein perehdytys toteutetaan myös siten, että esimerkiksi organisaatioon perehdyttämisen hoitavat työntekijät ja työtehtävään perehdyttämisen taas ulkopuolelta palkatut luennoitsijat. (Tilastokeskus 2009; Kjelin & Kuusisto 2003, 217; Kupias & Peltola 2009, 28, 46.)

Ulkopuolinen koulutus voi olla joko pelkästään oman yrityksen työntekijöille tarkoitettua tai vaihtoehtoisesti uudet työntekijät voivat osallistua koulutukseen, johon tulee työntekijöitä myös yrityksen muista yksiköistä. Ulkoinen koulutus mahdollistaakin hyvän kokemusten vaihdon sekä uusien kontaktien luomisen. Yrityksen ulkoistaessa perehdytyksensä tai osan siitä se säästää resursseja muihin töihin ja saa päätoimisia perehdyttäjiä. Ulkoinen koulutus on usein hyvä vaihtoehto myös yrityksille, joissa perehdytettäviä tulee harvoin tai perehdyttämisryhmät ovat pieniä. Näin perehdytettävät voivat liittyä muiden konttoreiden työntekijöiden perehdyttämishjelmaan eikä tarvitse odottaa, että perehdytettäviä kertyisi tarpeeksi ja perehdyttäminen tulee myös kustannustehokkaammaksi. (Heinonen & Järvinen 1997, 155.)

Vaikka ulkoisessa koulutuksessa on paljon hyviä puolia, on siinä myös omat haittansa. Perehdyttämisryhmän ollessa iso ei voida ottaa niin hyvin huomioon jokaisen perehdytettävän aikaisempaa taustaa ja osaamista, vaan kaikkien on käytävä samat asiat läpi. Yksilön huomioiminen jää luultavimmin vähemmälle ja ujolle ihmiselle voi olla vaikeaa esimerkiksi esittää mieltä vaivaavia kysymyksiä. Isojen ryhmien kanssa päivämäärien yhteensovittaminen vaatii myös enemmän suunnittelua ja usein saattaakin käydä niin, että yrittämisestä huolimatta ei löydetä ajankohtaa, joka sopisi kaikille. (Heinonen & Järvinen 1997, 155.)

Sisäinen koulutus tapahtuu yrityksen sisällä ja siitä on yleensä vastuussa tehtävään määrätty esimies tai henkilöstöosasto, jossa on tehtävään palkattu henkilö. Sisäinen koulutus pystytään suunnittelemaan siten, että se vastaa oman organisaation tarpeita ja siinä voidaan ottaa paremmin huomioon jokaisen perehdytettävän lähtökohta. Kun koulutus järjestetään yrityksessä, tulee myös itse työpaikka paremmin tutuksi eikä perehdytettävien tarvitse mennä paikasta toiseen. Tämä säästää myös kustannuksia.

Sisäistä koulutusta on helppo seurata ja arvioida, sillä esimiehen on helpompi mennä seuraamaan koulutuksen toteutumista ja oppimista kun se tapahtuu lähellä. Sisäistä koulutusta toteutettaessa on erittäin tärkeää huomioida, että kouluttajilla ja perehdytyksestä huolehtivilla on tarpeeksi aikaa työnsä suunnitteluun ja toteutukseen. Usein perehdytyksestä vastaavat henkilöt tekevät myös muita työtehtäviä ja aika voi olla tiukilla. Tämän vuoksi perehdytyksen taso saattaa kärsiä, kaikki asiat eivät tule käsitellyiksi tai perehdytettävien kysymyksille ei ole aikaa. Sisäiseen koulutukseen päädyttäessä tulisi siis varmistaa, että sen laatu on tarpeeksi korkea. (Heinonen & Järvinen 1997, 154.)

Molemmissa perehdyttämistavoissa on sekä hyvät että huonot puolensa, joten jokaisen yrityksen tulisikin miettiä, kumpi on paras juuri heidän kannaltaan vai kannattaisiko hyödyntää molempia tapoja. Yleisesti kuitenkin suuret yritykset pyrkivät järjestämään perehdytyksen itse ja pienet yritykset ostavat sen ulkopuolisilta tuottajilta, sillä isot yritykset pystyvät palkkaamaan omaa koulutushenkilöstöä tai jopa perustamaan oman koulutusyksikön. Pienemmillä yrityksillä ei tällaisia resursseja yleensä ole. (Tilastokeskus 2009.)

## Kolmen osa-alueen malli

Perehdyttämisen voi toteuttaa myös jakamalla sen kolmeen eri osa-alueeseen: osasto ja työyhteisö, työhön opastaminen sekä yritys ja sidosryhmät. Yritykseen ja sidosryhmiin kuuluvat muun muassa tutustuminen toimialaan, lainsäädäntöön ja toimintatapoihin. Työntekijän tulisi tietää perustiedot toimialasta, kuten hie-  
man sen historiaa, tämän hetkinen markkinatilanne, tulevaisuuden näkymät ja siihen vaikuttavat tekijät. Lainsäädännöstä tulisi myös tietää asiat, jotka ovat merkityksellisiä omassa työtehtävässä. Jokaista yritystä sitovat yleiset toiminta-  
tavat sekä lisäksi yrityksiin muodostuneet omat, sisäiset toimintatavat. Tärkeää olisi ensimmäiseksi perehdyttää työntekijä siihen, miten tulee toimia vaarallisis-  
sa tilanteissa tai tilanteissa, joissa on mahdollisuus vaaratilanteen muodostumi-  
seen, sekä kehen ottaa yhteyttä missäkin tilanteessa, jotta työntekijä tietää, mistä saa tarvittaessa apua. (Työelämään 2012.)

Osastoon ja työyhteisöön tutustuminen tarkoittaa työympäristön läpikäyntiä se-  
kä muiden työntekijöiden tapaamista. Olisi hyvä, jos uusi työntekijä vietäisiin  
tutustumiskierrokselle heti ensimmäisten päivien aikana. Perehdyttäjä kävisi  
perehdytettävän kanssa konkreettisesti katsomassa yrityksen tilat läpi ja samal-  
la tutustuttamassa hänet muihin työntekijöihin. Isossa konttorissa tämä tarkoit-  
taa esimerkiksi samaa työtä tekevien henkilöiden näkemistä, pienemmissä yhti-  
öissä taas voidaan käydä tutustumassa jokaiseen yrityksen työntekijään. Mah-  
dollisuuksien mukaan olisi hyödyllistä käydä myös katsomassa työntekijän tule-  
va työpiste ja sen toimivuus. Näiden toimien avulla perehdytettävä tuntee itsen-  
sä paremmin tervetulleeksi taloon ja saa hyvän käsityksen siitä, missä hän tulee  
työskentelemään. (Työelämään 2012.)

Työhön opastaminen tarkoittaa työntekijän perehdyttämistä tulevan työn kes-  
keisiin tehtäviin. Näitä ovat työhön kuuluvat vastuut ja valtuudet, laitteiden käy-  
tön opettelu, oikeat työtavat ja työmenetelmät. Työtehtäviin opastaminen sisäl-  
tää usein sekä teoriaa että oppimisen soveltamista käytännössä. Työnopestuk-  
sen avulla saadaan työntekijän työsuoritus kuntoon, minkä jälkeen hän pystyy  
itsenäiseen työskentelyyn. (Valpola & Åman 2008, 22,29; Työturvallisuuskeskus  
2009; Työelämään 2012.)

Kun nämä kolme osa-aluetta on käyty hyvin läpi, tulisi perehdyttävällä olla hyvä kokonaiskuva työtehtävästä ja työnantajasta. Saatujen tietojen ja taitojen perusteella hänen pitäisi pystyä toimimaan tehtävässään sekä osata pyytää apua sitä tarvitessaan.

#### Viiden askeleen työnopastusmalli

Yksi tunnetuimmista perehdyttämiseen käytettävistä pohjista on viiden askeleen työnopastusmalli. Malli koostuu seuraavista osa-alueista: valmistautuminen, opetus, mentaalinen harjoittelu, taidon kokeilu sekä taidon tarkastus. (Kjelin & Kuusisto 2003, 234.)

Valmistautumisessa selvitetään perehdyttävän lähtötaso ja asetetaan perehdyttämisen tavoitteet. Perehdyttävä saattaa saada myös jotain materiaalia, kuten tervetuloa taloon -esitteen, jonka avulla hän voi jo etukäteen tutustua organisaatioon ja työhönsä. (Hämäläinen & Kangas 2007, 7.)

Tämän jälkeen vuorossa on opetus, johon sisältyy kaiken tarvittavan tiedon opettaminen tulokkaalle. Opetus voi koostua muun muassa luennoista, tehtävistä tai keskusteluista. Tässä mallissa opetukseen sisältyy sekä työnopastus että yritykseen tutustuminen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 234.)

Kun tarvittavat asiat on opetettu, aloitetaan mentaalinen harjoittelu. Se voidaan toteuttaa esimerkiksi siten, että perehdyttävän tulee selittää omin sanoin opetettu asia tai miettiä ja kirjata ylös, mitä tietyssä työtehtävässä pitää muistaa. Mentaalinen harjoittelu on tärkeä osa perehdyttämistä, sillä sen avulla vahvistetaan sisäisiä malleja. Nämä sisäiset mallit ovat tietynlaisia ajatusmalleja ja uskomuksia siitä, mikä tulokkaan työtehtävässä on tärkeää, mitkä ovat sen kulmakivet ja minkälainen on ammattitaitoinen työntekijä kyseisessä työtehtävässä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 234.)

Neljäs askel, taidon kokeilu, sisältää jo ihan konkreettista tekemistä, yleensä myös oikeissa työolosuhteissa. Usein käytetty tapa on, että tulokas pääsee tekemään oikeaa työtä, mutta hänen kanssaan on koko ajan asiantuntija, joka neuvoa ja opastaa uutta työntekijää sekä varmistaa, että kaikki sujuu määräys-

ten mukaisesti. Perehdytettävä pääsee konkreettisesti kokeilemaan, millaista on hoitaa työtehtävä alusta loppuun. (Kjelin & Kuusisto 2003, 234.)

Tämän jälkeen päästään viimeiseen askeleeseen, jossa perehdytettävän pitäisi olla oppinut kaikki tarpeellinen ja hänen pitäisi olla valmis itsenäiseen työhön. Taidon tarkastus voidaan tehdä monilla eri tavoilla, muun muassa järjestämällä jokin koe tai seuraamalla perehdytettävän työn tuloksia tai asiakkaiden tyytyväisyyttä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 234.)

### 2.3 Hyvä perehdyttäminen

Hyvän perehdyttämisen tulisi alkaa jo ennen varsinaisia koulutuspäiviä. Tulokkaalle tulisi antaa materiaalia, johon hän voi rauhassa tutustua etukäteen ja samalla orientoitua tulevaan perehdyttämisjaksoon. Lisäksi perehdytettävän sekä perehdyttäjän tai esimiehen tulisi selvittää, mitä tulokas osaa ja tietää jo ennestään, jolloin tuleva perehdytys voidaan toteuttaa hänen tarpeittensa pohjalta. Perehdytyksen lähtökohtana voisikin pitää ajatusta, joka vastaa kysymykseen: mikä auttaa työntekijää menestymään tehtävässään? Tärkeää on myös, että perehdytettävä tietää jo heti alussa kuka tai ketkä hänen perehdytyksestään huolehtivat. Hyvä perehdyttäminen edellyttää tarkkaa suunnittelua ja valmistautumista sekä riittävästi aikaa. (Ketola 2010, 73; Kjelin & Kuusisto 2003, 163, 199)

Hyvä perehdytys sisältää myös tavoitteet. Perehdyttäjällä pitäisi olla tiedossa, millaisia tietoja, taitoja, asenteita ja valmiuksia perehdytettävän tulisi oppia ja miten hyvin. Edellytyksenä on siis huolellinen valmentautuminen tulevaan koulutukseen. Perehdyttäjän tulisi opettamisen lisäksi kertoa, minkä takia asiat tehdään niin kuin tehdään. Hänen tulisi selvittää asioiden ja toimintatapojen syyt. Tämä auttaa perehdytettäviä oppimaan ja ymmärtämään opetuksen tarkoituksen. Luennoiden lisäksi perehdyttäjän tulee järjestää tulokkaalle mahdollisuus harjoitteluun oikeissa tilanteissa ja olla jatkossakin käytettävissä, jotta tulokas pääsee hyvin kiinni työhönsä ja saa kysymyksiinsä vastauksia. (Työterveyslaitos 2011; Työturvallisuuskeskus 2009, 2; Anias 2007, 16.)

Uuteen työtehtävään ja mahdollisesti myös aivan uuteen organisaatioon tullessa olo voi olla melko epävarma. Uutta tietoa tulee paljon ja paikkakin voi olla vieras. Tämän vuoksi olisi erittäin tärkeää, että perehdytettävä saisi paljon kannustusta ja tukea sekä palautetta oppimisestaan. Näin hänen itsevarmuutensa kasvaa, motivaatio pysyy korkealla ja hän tietää missä hän on onnistunut sekä mitä hänen täytyy vielä parantaa. Hyvällä asenteella ja motivaatiolla oppiminen tehostuu, samoin tulokset paranevat. (Ketola 2010, 136; Arthur 2005, 289.)

## 2.4 Perehdyttämisen hyödyt

Perehdyttäminen on osa työhyvinvointiin vaikuttavia toimenpiteitä. Sen avulla voidaan vaikuttaa muun muassa innostuneisuuteen, työmotivaatioon sekä sitoutuneisuuteen. (Työterveyslaitos 2012; El-Shamy 2008, 4.)

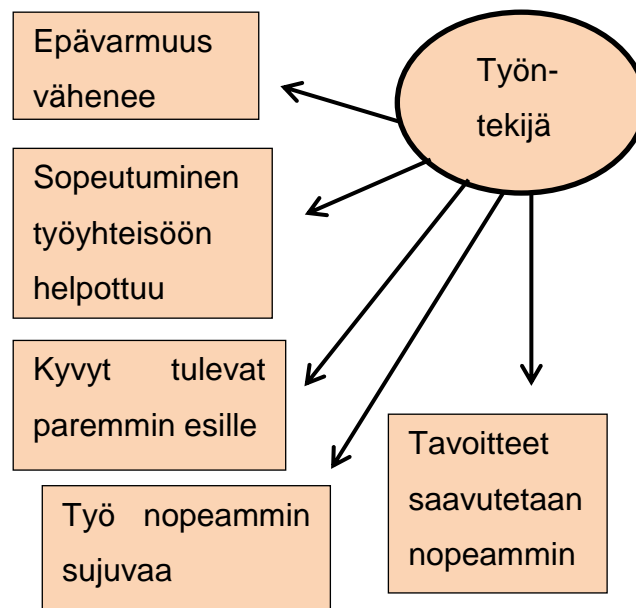
Perehdyttämisellä on monia vaikutuksia yritykseen ja sen toimintaan (Kuva 2.) Aikaisemmin on puhuttu paljon siitä, että perehdyttämisen alussa tulisi selvittää perehdytettävällä jo olevat tiedot ja taidot. Myös sen seuraukset ovat merkittävät, sillä oikea käsitys perehdytettävän tasosta auttaa määrittämään ja toteuttamaan oikeanlaisen perehdyttämisen. Optimaalisessa tapauksessa tämä tarkoittaa sitä, että perehdytettävä saa oleellisesti tarvitsemansa tiedot ja taidot eikä turhaudu joutuessaan käymään läpi itsestään selviä asioita. Näin voidaan vahvistaa tulokkaan mahdollisuuksia onnistua työssään, minkä vuoksi hänen työintonsa ja sitoutuneisuutensa säilyvät korkeina. (Kupias & Peltola 2009, 27, 70.)

Taulukko 1 Perehdyttämisen hyödyt (TTS Työtutka 2012.)

Toimenpide	Vaikutus henkilöstöön	Välitön talousvaikutus	Välillinen talousvaikutus	Lopullinen talousvaikutus
työhyvinvointia lisäävät toimenpiteet, esimerkiksi perehdyttäminen	voima- varainen	sairaus- ja tapaturmakulut vähenevät	työn tuottavuus paranee	kannattavuus lisääntyy
	motivoitunut	tehokas työaika lisääntyy	työn laatu paranee	
	sitoutunut	yksilön tuottavuus kasvaa	palvelu- ja prosessi-innovaatiot lisääntyvät	
	haluaa olla töissä			

Hyvin toteutettu ja suunniteltu perehdytys nopeuttaa uuden työntekijän pääsyä sisään tehtäviinsä ja näin ollen hänestä myös tulee nopeammin tuottava työntekijä (Kuva 1.)

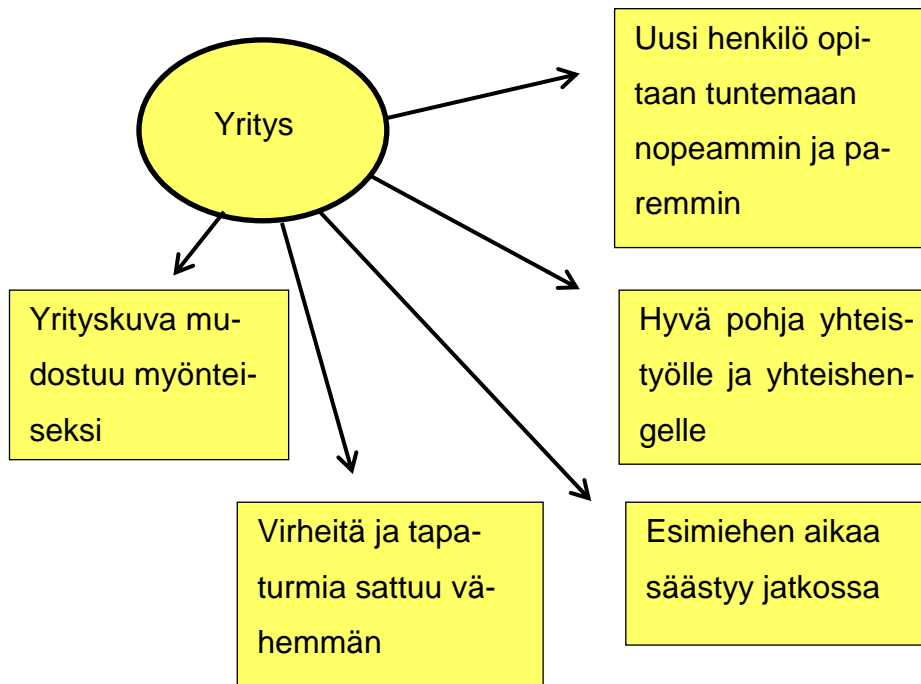
Jos perehdytettävä saa hyvän opastuksen heti alkumetreillä, usein myös myöhemmin tarvittavan avun ja ohjauksen määrä vähenee, mikä puolestaan vapauttaa perehdyttäjät ja esimiehet muihin tehtäviin. Lisäksi virheet vähenevät, jolloin niiden korjaamiseen ei tarvitse tuhlaa aikaa. Hyvin toteutetun perehdytyksen ansioista tulokas on tietoinen häneen kohdistuvista odotuksista ja hänen osaamisensa lisääntyy. Tämä tukee hänen motivaatiotaan sekä ammatti-identiteetin vahvistumista. Työympäristön sekä työtehtävien ollessa tuttuja myös työn kuormittavuus vähenee. Tämä tukee työntekijän kokemusta siitä, että hän hallitsee työnsä ja työn psyykkinen kuormitus kokonaisuudessaan vähenee. (Mäntynen & Penttinen 2009, 3; Honkaniemi ym. 2007, 155; Työ- ja elinkeinoministeriö 2013.)



Kuva 1 Yhteenveto perehdyttämisen hyödyistä työntekijälle.

Yrityksen näkökulmasta katsottuna perehdyttämistä voidaan pitää investointina, joka tuottaa monenlaisia hyötyjä (Kuva 2.) Henkilöstön osaaminen lisääntyy, laatu paranee, työtapaturmat sekä poissaolot vähenevät, samoin henkilöstön vaihtuvuus. Hyvin onnistunut perehdyttäminen voi jopa parantaa yrityksen kuvaa ihmisten silmissä ja tuoda kilpailuetua. (Ketola 2010, 76; Hämäläinen & Kangas 2007, 5; Kupias & Peltola 2009, 14, 113.) Esimerkiksi yrityksen palkkaamat kiireapulaiset juttelevat helposti muille opiskelijaystävilleen saamastaan yrityskuvasta ja näin ollen vaikuttavat siihen, millaisena työnantajana yritys nähdään alaa opiskelevien keskuudessa. Hyvin perehdytetty henkilö sopii hyvin joukkoon ja kokiessaan olonsa tervetulleeksi uskaltautuu myös tuomaan esille erilaisia näkemyksiä, joiden avulla organisaatiota voidaan kehittää. Perehdyttävän tulisikin siis tulla tutuksi yrityksen arvojen ja toimintatapojen kanssa, mutta kuitenkin säilyttää myös omat näkemyksensä ja parannusehdotuksensa. Nämä kaikki perehdyttämisen vaikutukset todistavat sen, että perehdyttämiseen tulisi kiinnittää erityistä huomiota jokaisessa yrityksessä. (Ketola 2010, 76; Hämäläinen & Kangas 2007, 5; Kupias & Peltola 2009, 14, 113.)





Kuva 2 Yhteenveto perehdyttämisen hyödyistä yritykselle.

## 2.5 Perehdyttämisen arviointi

Perehdyttämistä tulisi arvioida ja seurata sekä sen aikana että sen jälkeen. Arviointi ja seuranta ovat tärkeä osa perehdyttämistä, sillä niiden avulla voidaan löytää mahdolliset onnistumiset ja epäonnistumiset ja kehittää perehdyttämistä entisestään. Arvioinnin kohteena ovat yleensä työtaidot, suunnittelu-, kehittämis- ja arviointitaidot sekä sosiaaliset taidot. Lisäksi tulisi selvittää perehdytettävien mielipiteitä perehdyttämisen onnistumisesta ja kuunnella heidän parannusehdotuksiaan. On tärkeää seurata saavutettiin tulokset ja toimitettiin suunnitelman mukaisesti. (Mäntynen & Penttinen 2009, 7; Hämäläinen & Kangas 2007, 17.)

Yksi yleisesti käytetty tapa tarkastella perehdyttämistä on tarkistuslista. Se on ikään kuin muistilista, johon on etukäteen suunniteltu perehdytettävän kanssa läpikäytävät asiat. Tarkistuslistaan tehdään merkintä aina kun asia on käsitelty ja näin voidaan olla varmoja, että kaikki tarpeellinen on muistettu tuoda esille.

Samalla myös perehdytettävä saa hyvän kuvan siitä, mitä kaikkea hänen tulee perehdytyksen aikana oppia ja hän voi orientoitua tulevaan.

Tarkistuslistaa läpi käydessä on luontevaa samalla pyytää tulokkaalta mielipiteitä perehdyttämisestä, jolloin ongelmia voidaan ehkäistä etukäteen ja voidaan pitää haluttu suunta. (Kupias & Peltola 2009, 75; Hämäläinen & Kangas 2007, 17.) Arvioinnissa tulisi selvittää, onko uusi työntekijä omaksunut opitut asiat, onko hänellä valmiudet soveltaa tietoa työtehtävissään, ovatko työtehtävään ja työpaikkaan liittyvät yleisperiaatteet hänellä hyvin tiedossa ja osaako hän ottaa asioista itsenäisesti selvää. Hyvä keino näiden asioiden selvittämiseen on seurantakeskustelu. Siinä kumpikin osapuoli valmistautuu keskusteluun etukäteen esimerkiksi juuri tarkistuslistan avulla, minkä jälkeen pohditaan yhdessä asioiden onnistumista ja toteutumista. Samalla voidaan pohtia perehdytysprosessia kokonaisuutena ja päättää, miten tästä eteenpäin jatketaan. Arvioinnin avulla saadaan tietoa perehdyttämisen toimivuudesta yrityksessä sekä nähdään, minkälaista hyötyä se tällä hetkellä tuo. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245; Ketola 2010, 112; Mäntynen & Penttinen 2009, 3, 7.)

### **3 VAKUUTUSMYYJIEN PEREHDYTTÄMISEN VAIKUTTAVUUS**

#### **3.1 Haastattelututkimuksen toteutus**

Tutkimustavaksi valikoitui laadullinen tutkimus, joka toteutettiin haastattelun muodossa. Haastattelu on hyvin joustava tiedonkeruutapa, sillä tarvittaessa kysymyksiä voidaan vielä avata haastateltavalle, esittää lisäkysymyksiä ja selvittää sanamuotoja. Näin saadaan mahdollisimman paljon tietoa tutkimukseen liittyen. Haastattelututkimuksen valintaa tuki myös se, että tutkittavien määrä oli sopiva tämän tyyppiseen tapaan. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 72-73; Hirsjärvi ym. 2005, 194.) Haastattelututkimus soveltui tutkimustavoista parhaiten myös sen vuoksi, että sen avulla saadaan selville mitä haastateltava ajattelee ja vastauksen lisäksi saadaan tietoa myös siitä, miten vastaukset sanotaan eli pystytään havainnoimaan haastateltavia. Tutkittavia oli yhteensä kuusi, joten aika ja resurssit riittivät hyvin jokaisen haastattelemiseen. Haastattelut toteutettiin ajalla 13.-16.4.2013.

Haastattelututkimus oli niin sanottu teemahaastattelu, joka on lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto. Tyypillistä siinä on, että aihepiiri/aihepiirit ovat tiedossa. (Hirsjärvi ym. 2005, 197.) Kaikki kysymykset haastattelututkimuksessa olivat avoimia kysymyksiä. Haastattelututkimuksessa haastateltavat saivat haastattelukysymykset jo etukäteen nähtäväksi ja tiesivät näin ollen mihin aihepiiriin haastattelu liittyy. Jokaiselta haastateltavalta varattiin kalenterista tunnin mittainen aika haastattelua varten.

Haastateltavina olivat vuoden 2012 aikana tulleet uudet vakuutuspuolen työntekijät. Heillä oli vielä tuoreena muistissaan oma perehdytys ja tiedot pohjautuivat samanlaiseen perehdytykseen, joka on tälläkin hetkellä käytössä. Haastattelu toteutettiin kahden kesken keskustellen. Pohjana toimivat etukäteen suunnitellut kysymykset, mutta haastattelussa syntyi myös jonkinlaista vapaampaa keskustelua haastateltavan ja haastattelijan välillä.

### 3.2 Haastattelututkimuksen tavoitteet

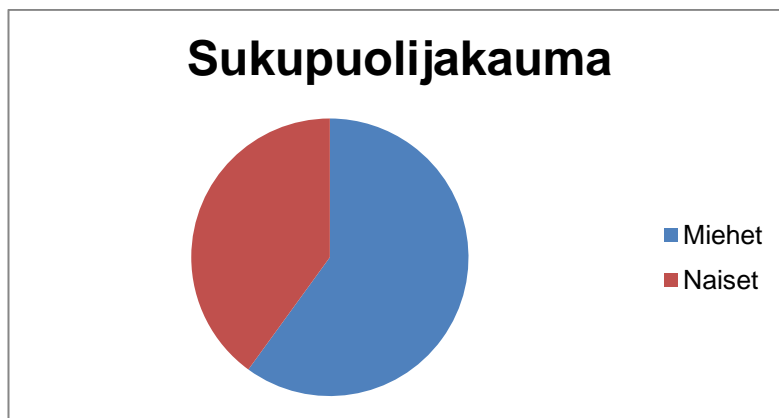
Tavoitteena haastatteluissa oli kartoittaa, minkälaisena uudet työntekijät pitivät perehdyttämistä ja oliko se heidän mielestään vaikuttavaa. Lisäksi oli merkittävä lisä, jos haastateltavilla oli näkemyksiä siitä, mitkä ovat suurimmat epäkohdat ja miten niitä heidän mielestään voitaisiin parantaa sekä mikä merkitys perehdyttämisen onnistumisella on ollut heidän työntekoonsa. Koko haastattelututkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa vakuutuspuolen perehdytyksen tämän hetkinen tila ja antaa eväitä mahdolliseen edelleen kehittämiseen. Perehdyttämisen kehittamisestä hyötyvät yritys, työntekijät sekä sidosryhmät.

Kyselylomakkeen kysymyksillä kartoitettiin perehdytystä monipuolisesti eri osa-alueiden kautta. Näin pyrittiin löytämään ongelmakohdat ja saamaan palautetta sekä ideoita tulevien perehdytysten pohjaksi. Kysymykset keskittyivät erityisesti juuri työhön perehdyttämiseen ja vain vakuutuspuolen uusille työntekijöille järjestettävään perehdytykseen.

### 3.3 Tutkimustulokset ja analysointi

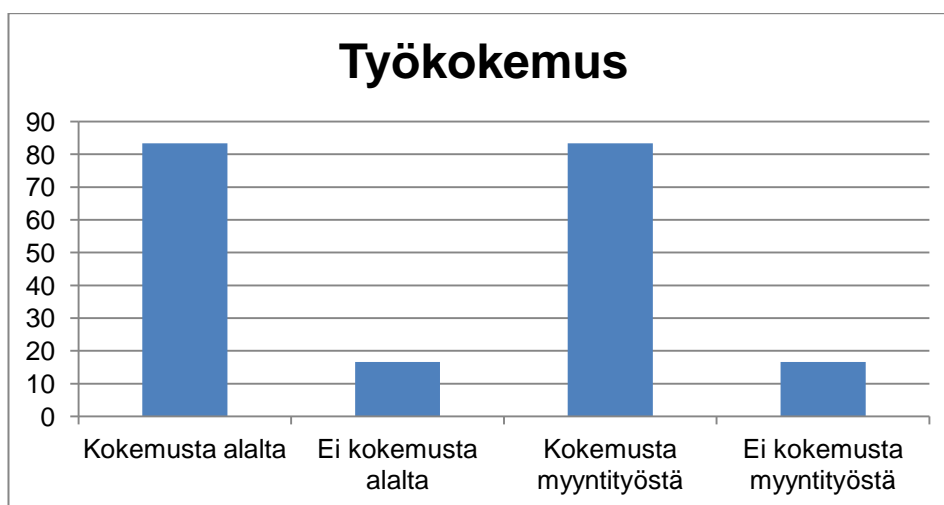
#### 3.3.1 Taustakysymykset ja vastausten analysointi

Haastattelut alkoivat taustakysymyksillä. Ensimmäiseksi selvitettiin haastateltavien ikäjakauma sekä sukupuoli (Kuvio 1.) Haastateltavien iät sijoittuivat välille 21 - 44 vuotta. Haastateltavista 40% oli naisia ja 60% miehiä.



Kuvio 1 Haastateltavien sukupuolijakauma.

Lisäksi taustatekijöinä selvitettiin haastateltavien aikaisempi työkokemus ja koulutus (Kuvio 2.) Jokaisella haastateltavalla oli jo ennen yritystä x:ään tulemist jonkinlaista työkokemusta ja kuten kaavio osoittaa, suurimmalla osalla oli myös aikaisempaa työkokemusta vakuutuslomalta. Kokemusta oli kertynyt monelle myös myyntityöstä, jota uusi työtehtävä tuli sisältämään.



Kuvio 2 Haastateltavien työkokemus.

Koulutustaustoja kysyttäessä selvisi, että puolet haastateltavista oli koulutukseltaan yo-merkonomeja. Yhdellä oli korkeakoulututkinto, tutkintonimikkeenä datanomi, ja kahdella oli korkeakoulututkinto vielä kesken. Taustakysymysten avulla

voidaan todeta, että vastauksia on melko tasapuolisesti sekä miehiltä että naisilta ja ikäjakaumakin on laaja.

### 3.3.2 Perehdyttämiseen liittyvät kysymykset ja vastausten analysointi

#### 1. Selvitettiinkö lähtötasosi ennen perehdyttämistä?

Monien täytyi kyseisen kysymyksen kohdalla miettiä hetken ennen kuin he osasivat vastata, selvitettiinkö heidän lähtötasoaan. Neljä kuudesta sanoi, että se arvioitiin, lähinnä työhaastattelun yhteydessä. Erillistä keskustelua ei ollut. Lisäksi yksi haastateltava sanoi, että lähtötasoa selviteltiin koulutuksen alussa koulutuksen vetäjän toimesta.

Lähtötasoa ei siis työhaastattelun jälkeen enää suurimmalla osalla tarkennettu, vaikka tästä olisi kuitenkin voinut olla hyötyä esimerkiksi uuden työntekijän koulutusryhmää päätettäessä. Jos lähtötaso tiedettäisiin tarkkaan ja tiedossa olisi perehdytettävänkin mielteitä, voitaisiin ryhmistä saada homogeenisempia, mitä yksi haastateltavista erikseen toivoikin. Tämä tukisi myös sitä, että perehdytettävä saa juuri tarvitsemansa tiedot ja taidot eikä joudu käymään läpi esimerkiksi hänelle jo tuttuja asioita. Lähtötason selvittäminen perehdytettävän kanssa kannattaisi ottaa käyttöön myös siksi, että perehdytettävä saisi paremman kuvan siitä, kuka hänen perehdytyksestään huolehtii. Niin kuin myöhemmin käy ilmi, tässä oli epäselvyyttä. Perehdyttämisen tulisi pohjautua perehdytettävän tietoihin ja taitoihin, joiden perusteella perehdyttäminen suunnitellaan. Vastausten pohjalta voidaankin esittää kysymys siitä, millä perustein perehdyttäminen on toteutettu ellei lähtötasoa selvitetty.

#### 2. Asetettiin perehdyttämiselle tavoitteet? Tiesitkö mitä sinulta odotettiin?

Kenellekään perehdytettävälle ei asetettu henkilökohtaisia tavoitteita, vaan tavoitteiden katsottiin tulevan lähinnä kokeista, joista piti päästä hyväksytysti läpi. Haastatteluissa tuli myös esille, että tavoitteiden puuttuminen aiheutti hieman

epäselvyyttä, sillä koulutukseen lähdettiin ilman tietoa siitä, mitä on tulossa. Se, että tavoitteita olisi ollut, olisi monen mielestä ollut hyvä osa perehdyttämistä.

Vastausten perusteella toimeksiantajan tulisi asettaa uusille työntekijöille selkeästi tavoitteet tai jos ne on jo asetettu, niin käydä ne läpi myös perehdytettävän kanssa. Se auttaisi perehdytettävää ymmärtämään mitä häneltä vaaditaan ja mitä on tulossa sekä tätä kautta valmistautumaan paremmin tuleviin koulutuksiin. Lisäksi tavoitteiden asettaminen ja asioiden syiden kertominen vähentäisi koettua epävarmuutta. Tavoitteiden asettaminen toisi hyötyä myös yritykselle, sillä silloin olisi selvillä, miten perehdyttäminen toteutetaan. Mielenkiintoista olisikin tietää, miten perehdyttäminen on tähän asti suunniteltu tai onko kukaan seurannut sen toteutumista.

### 3. Oliko perehdyttäminen mielestäsi juuri sinulle sopivaa?

Tuotekoulutus koettiin yleisesti ottaen erittäin hyväksi ja tarpeelliseksi. Vain yksi vastaaja sanoi, että osittain koulutuksissa oli pitkäveteistä, kun asiat olivat jo tuttuja. Vaikka en tässä työssä yleisperehdytystä tutkinutkaan, tuli esille myös, että se oli melko turhaa tultaessa vakuutuspuolelle töihin. Suurin osa siitä ajasta olisi mieluiten käytetty vakuutuspuoleen perehdyttäessä. Tämän kysymyksen myötä tuli voimakkaasti esille, että koulutuspäiviä sekä kertauspäiviä olisi ehdottomasti kaivattu enemmän, kuten seuraavatkin kommentit osoittavat:

*"V: Ku oli hetken aikaa ollu tota tääl töissä, tuolla päivystyksessä, ni ehkä olis jopa halunnu käydä uudelleen sen [koulutuksen]. Et siel tulee niin paljon asiaa, et ei niit voi millään kaikkee muistaa."*

*H: Niin, niinpä. Et joku sellanen kertaus olis ollu hyvä?"*

*V: Kyllä."*

*"Nii, ni olisin kyl halunnu, et niit [koulutuksia] on ehdottomasti lisää."*

Neljä kuudesta vastasi, että olisi halunnut enemmän koulutusta.

Haasteltavat joutuvat myös lähes heti työnsä aloitettuaan päivystykseen töihin, jossa tulee usein vastaan laskutusasioita. Koulutuksissa tätä asiaa ei kuitenkaan käsitellä, joten sen lisääminen koulutuksiin olisikin suotavaa. Tästä sanoivat myös haastateltavat:

*" Et sanotaan et mul oli puolen vuoden päästä oli se syventävä perehdytys, missä mentiin laskutusasioihin ja kaikkiin, niin ne olis pitäny olla sillen ku meni sinne päivystykseen...-- Et toi noin nii ne laskutusasiat oli tavallaan se mihin ei ollut saanu mitään koulutusta."*

*" -- mun mielestäni taas on hyvin ikävää, et se tulee vast näin myöhään. Mun mielest mä olisin tarvinnu sen jo varmaan niin kun aika pian sen jälkeen, kun aloin tota niin, aloin ihan normaali myyntityötä tekemään."*

Huomattavaa on, että laskutus tulee väärässä kohtaa perehdyttämistä. Haastateltavat totesivat, että laskutus oli pitänyt opettaa jo aikaisemmin. Tällaisenaan koulutuksen sisältö ei vastaa täysin työn vaatimuksia heti alussa, sillä uudet työntekijät joutuvat laskutusasioiden kanssa tekemisiin alkumetreiltä lähtien. Koska laskutus on myös työtehtävänä varsin vaativa, sen koulutukseen kannattaisi panostaa enemmän. Tässä olisi erinomainen kehityskohde perehdyttämisohjelmaan, koska hyödyt olisivat konkreettiset sekä yritykselle että perehdytettävälle.

4. Oliko tervetuloa taloon- materiaali mielestäsi hyödyllistä? Entä kokeet, nettitehtävät?

Jokainen haastateltava oli lukenut tervetuloa taloon- materiaalin, mutta alun jälkeen sitä ei enää ollut tullut käytettyä. Tärkeää oli, että se annettiin heti alussa eikä vasta sitten, kun materiaalia saadaan muutenkin todella paljon.

Nettitehtävät ja kokeet koettiin hyödyllisinä ja ne tukivat oppimista. Suurin osa koki, että niihin oli tarpeeksi aikaa. Yhden mielestä aikaa oli liian vähän ja yhden mielestä liian paljon. Haastatteluissa todettiin myös, että nettitehtävät vaativat perehdytettävää omakohtaisesti tekemään tehtäviä ja ottamaan niihin aikaa.



*"Ne oli tosi hyödyllisiä. Et kyl niist verkkokursseista oli mun mielest tosi paljon apua siinä lähipäivissä ja erityisesti ne kokeet oli sellasia, että oppi ainaki sit hakemaan tietoo."*

*" No mun mielest ne oli ihan miellyttävää tekniikkaa, et toisaalta siin vaaditaan, nettitehtävä vaatii vastuullisesti omakohtaisesti tekemään ja ku siel ei pääse oikeen niin ku oikomaankaan."*

Näiden tulosten perusteella voi todeta, että tervetuloa materiaali on ihan hyvä antaa uusille työntekijöille, mutta siihen ei kannata käyttää hirveästi resursseja, sillä sen rooli perehdyttämisessä on hyvin pieni.

Kokeet ja nettitehtävät ovat selvästikin tärkeä osa perehdyttämistä ja tuottavat tuloksia. Niiden kehittäminen ja päivittäminen on yritykselle kannattavaa. Ne nopeuttavat perehdyttämistä, sillä uudet työntekijät saavat niistä tukea oppimiseensa.

Vaikka yleiskuva nettitehtävistä oli positiivinen, kävi myös ilmi, että ne vaativat perehdytettävältä omaa motivaatiota ja halua oppia. Nettitehtävissä voi helposti vain käydä diat läpi sen enempää lukematta tai syventymättä. Nettitehtävät vaativat perehdytettävältä itseltään enemmän kuin koulutuksissa oleminen, koska koulutuksissa tehdään tehtäviä kouluttajan ohjeiden mukaisesti. On tärkeää muistaa, että myös perehdytettävän oma-aloitteellisuudella on yleensäkin merkitystä perehdyttämisprosessissa ja sen onnistumisessa tai epäonnistumisessa.

5. Koitko, että sinulla oli perehdyttämisen jälkeen riittävät tiedot ja taidot tuleviin työtehtäviin?

Haastateltavilla oli erilaisia kokemuksia kysymykseen liittyen. Kaksi kuudesta oli sitä mieltä, että he eivät olleet perehdyttämisen jälkeen vielä valmiita töihin. Osa sanoi, että aikaisemmasta työkokemuksesta oli apua ja toisaalta asiat tuli opittua kantapään kautta. Kaikkea ei kuitenkaan voi oppia etukäteen. Myös tässä kysymyksessä tuli esille se, että laskutukseen liittyen ei ollut tarvittavia taitoja eikä apuakaan oikein tuntunut saavan. Yksi haastateltavista tuumasi, että hän odotti töihin pääsyä jo ennen perehdyttämisenjakson loppua.

Saatujen vastausten perusteella vaikuttaa, että saatu koulutus on melko riittävä ja osan oppimisesta tulee tapahtua vasta itse työssä. Edelleen laskutuksen opettamista olisi kuitenkin kaivattu. Sen opettaminen olisi tärkeää, sillä se tukisi uuden työntekijän onnistumista ja kokemusta työn hallittavuudesta.

6. Miten koit sen, että perehdyttämisessä oli henkilöitä eri konttoreista ympäri Suomea?

Tulokset tähän kysymykseen olivat erittäin yksimielisiä. Koettiin hyvänä asiana, että koulutuksissa oli henkilöitä muualtakin kuin omasta konttorista. Tämä mahdollisti tilaisuuden luoda uusia verkostoja sekä kuulla hyviä oivalluksia muilta.

*" -- et parempi vaan, et on vähän uusii naamoja, et vähän virkistää."*

*" Joo! Mun mielestä se oli tosi hyvä asia."*

Tämän perusteella koulutusryhmiä kannattaa siis yhdistellä eri konttoreiden uusista työntekijöistä. Se, että perehdytettävät joutuvat tekemisiin jo alussa yhteistyöhön eri konttoreiden henkilöiden kanssa, ei näyttänyt aiheuttavan perehdytettäville epävarmuutta tai stressiä.

7. Saitko tarpeeksi mentaalista harjoittelua?

Kysymyksen vastaukset olivat keskenään erilaisia, vaikka joitain yhtäläisyyksiäkin löytyi. Yksi koki, että harjoittelutilanteista on ollut hyötyä oppimisessa ja ihan jatkossakin. Yksi taas koki, että tehdyt tilanteet eivät tue hänen oppimistaan ja ne ovat epätodellisen tuntuisia. Toisaalta osa koki, että harjoittelu tapahtuu oikeastaan vasta kantapään kautta. Uutta työtä aloitettaessa perehdytettävien mukana on aluksi jo kokeneempi kollega seuraamassa ja auttamassa, ainakin hetken. Yksi haastateltavista toivoikin, että mukana ollut tuki olisi ollut siinä pidempään ja olisi saanut kauemmin harjoitella tällä tavalla. Niin kuin aikaisemmissakin kysymyksissä, myös tässä haastateltavat kertoivat, että olisivat toivoneet koulutusta uudelleen tai enemmän kertauspäiviä.

*" -- mä nautin ehkä enemmän siitä, et mä meen sitä vaan asiakkaan kanssa ja suoriudun siinä -- "*

*" Et se kertauspäivä tuntu niin ku ihan mielettömän tärkeeltä vaikka olis ollu sit uus kertauspäivä viel kuukauden pääst uudelleen ja.."*

Henkilöstä riippuen harjoittelun määrän tarve näyttää olevan erilainen. Jotta jokaisesta tuntuisi, että hän on saanut riittävästi harjoittelua, olisi hyvä selvittää perehdytettävän ajatuksia omasta osaamisestaan ja toiveita esimerkiksi juuri toivotun harjoittelun määrästä. Tästä vielä lisää kysymyksissä kahdeksan ja yhdeksän.

Kysymys toi myös hyvin esille sen, että ihmiset ovat oppijoina hyvin erilaisia. Kun toisesta on mukava harjoitella näyteltyjen tilanteiden kautta uutta asiaa, toinen kokeilee mieluummin ottaa vastaan ihan oikean asiakkaan. Ihanteellista olisi, jos jokainen pystyisi harjoittelemaan itselleen mieluisimmalla tavalla, mutta toki resurssit asettavat tähän rajoituksia.

8. Saitko palautetta/kannustusta oppimisestasi perehdytyksen aikana ja/tai sen jälkeen?

Puolet haastateltavista ei ollut saanut minkäänlaista palautetta perehdyttämisen aikana eikä sen jälkeen. Yksi oli saanut vähän. Lisäksi yksi oli saanut yleistä palautetta kouluttajalta ja yhdellä oli ollut välivaiheen keskustelu. Kolme kuudesta koki, että ei oikein ollut ketään, joka olisi palautetta antanut. Haastateltavat kokivat, että esimies ei osaa ajatella asioita työntekijän kannalta, sillä hänellä itsellään ei ole vakuutusalan koulutusta ja esimies ei hirveästi seuraa vakuutusneuvottelijoiden päivittäistä tekemistä. Tällaista olisi kuitenkin kaivattu, eli olisi haluttu tietää, miltä oma oppiminen on näyttänyt ja että olisi saatu kertoa, mitä kaivataan lisää.

*" No ehkä täälläkin niin ku tilanne on se, et toi noin, ku lähin esimies niin ei oo saanu vakuutusalan koulutusta. Niin, hänellä on varmaan kans vaikee niin ku ajatella mitä mä tarviin..."*

Yksi haastateltavista kommentoi lisäksi, että on kokenut perehdyttämisen olevan yksinpuurtamista.

*" Kyl tää nyt sil taval tällast yksin puurtamista on ollu, et yksin ollaan harjoteltu."*

Tulosten perusteella tämä on myös yksi merkittävä asia, johon yrityksen kannattaisi kiinnittää huomiota ja jota voisi helposti parantaa. Perehdytettävät selvästikin kaipaivat palautetta ja kannustusta ja sen antamisesta olisi monia hyötyjä. Perehdytettävän motivaatio pysyisi korkealla ja hän saisi kuulla omasta kehitymisestään toisen silmin katsottuna. Näin myös oppiminen saisi uutta tuulta purjeisiin.

Se, että esimiehestä mainittiin niin monta kertaa, sai pohtimaan esimiehen valinnan onnistumista. Tulisiko siihen kiinnittää huomiota? Toisaalta, onko esimiehelle määrätty vastuuta perehdyttämisestä ja jos on, onko hänelle varattu aikaa sitä varten? Jos esimiehen toimenkuvaan ei kyseisessä yrityksessä kuulu perehdyttämisen mikään osa, tulisi jonkun kuitenkin hoitaa palautteen antaminen. Selvät vastuunjaot ovat tärkeitä, jotta perehdyttäminenkin pysyy selkeänä ja on onnistunutta.

9. Oliko sinulla seurantakeskustelua perehdyttämisen jälkeen?

Kolmella kuudesta haastateltavasta ei ollut ollut minkäänlaista seurantakeskustelua. Sellaisen olisi kuitenkin koettu olevan tarpeellinen. Yhtä haastateltavista myös mietitytti, että mahtaakohan esimiehellä tai henkilöstöosastolla olla hänen tavoitteensa tiedossa. Vain yksi koki, että hän ei ole tällaista keskustelua kaivannut. Haastateltaessa tuli esille myös pohdintaa siitä, miksi tällaista keskustelua ei ole ollut:

*" Mä luulen, et tää on vähän vaikee yrisyts x:ssä tää pankki-vakuutus- asetelma, ni tota on joskus vähän epäselviä ne jaot, et kenen pitää huolehtii mistäki ja mul itelläni vähän niin ku toi esimiestuki, koin et on aika vähästä ollu kuitenkin."*

Seurannan ja arvioinnin puuttuminen perehdyttämisestä on selvästikin yleistä. Uskon, että tämä puutos vaikuttaa osaltaan myös siihen, että perehdytys on saattanut tuntua epäselvältä ja ei ehkä ole saatu kaikkea sitä tukea ja harjoittelua, jota olisi kaivattu. Seurantakeskustelun avulla olisi myös mahdollista jatkosakin kehittää perehdyttämistä, kun tiedettäisiin siinä olevat onnistumiset ja epäonnistumiset.

#### 10. Oliko sinulla mahdollista antaa perehdyttämisestä palautetta?

Tämän kysymyksen kautta selvisi, että tuotekoulutuksesta on kysely palautetta, mutta perehdyttämisestä muuten ei ole kysely. Haastateltavista 50 prosenttia muisti, että he olivat saaneet koulutusten jälkeen sähköpostiin linkin, josta pääsi antamaan palautetta ja kertomaan kokemuksia koulutukseen liittyen. Yksi totesi, että häneltä ei ole kysytty palautetta ollenkaan ja yksi on kertonut palautetta omalle esimiehelleen. Myöhemmässä kysymyksessä, jossa kysyin kehitysideoita, tuli esille, että haastateltava koki palautteen antamisen olevan melko hyödytöntä:

*"Mut ei siis niin ku ne menee kaikki periaattees hukkaan, ku ei niil mitään tehdä niil asioil kuiteskaa nii..."*

Palautteen pyytäminen ja saaminen olisi yritykselle ensiarvoisen tärkeää, jotta haluttu suunta pystytään varmistamaan ja epäkohdista saadaan tietää mahdollisimman nopeasti.

Vastaukset herättivät ajatuksen siitä, katsotaanko tuotekoulutukseen liittyvän nettikyselyn riittävän. Tällä tavalla kyllä päästään mahdollisimman helpolla palautteen keräämisessä ja voidaan sanoa, että palautetta on kerätty. Eri asia on, kuinka paljon siitä on hyötyä ja antaako se tarpeeksi tietoa koko perehdyttämisen onnistumisesta.

#### 11. Onko sinulla mielessä jotain kehittämistarpeita tai ehdotuksia perehdyttämiseen liittyen?

Tulokset kysymyksestä olivat erittäin mielenkiintoisia ja haastateltavilla olikin mielessä monia ideoita ja asioita, joita he haluaisivat parannettavan perehdyttämisessä. Kaksi haastateltavista koki, että koulutuksia on ollut liikaa päällekkäin ja tämä on aiheuttanut hämmennystä ja vaikeuttanut oppimista. Lisäksi yksi haastateltavista ehdotti, että koulutukset voisi jakaa useampaan osaan, esimerkiksi ensin viisi päivää ja sitten viisi päivää. Näin perehdytettävillä olisi paremmin aikaa sisäistää asiat, ja koulutukset eivät olisi niin rankkoja. Tulosten myötä tuli esille, että perehdyttämisen koettiin olevan *"sekametelisoppa"* ja tun-

tui siltä, että piti johtaa itse omaa perehdyttämistä, koska muuten asiat olisivat jääneet puolitiehen. Tyytymättömyyttä kuvasti myös lausahdus, joka tuli esille, kun keskusteltiin palautteen antamisesta:

*" -- et toi noin niin et tñn tasoses paikas ku yritys x, niin luulis, et olis se perehdytys olis ollu paljon, paljon ammattimaisempaa."*

Vastauksissa toivottiin myös palautekeskustelua sekä enemmän myynnillisyyttä koulutuksiin. Tällä hetkellä niissä opetetaan vain tuotteisiin ja järjestelmään liittyviä asioita, kun toimenkuvana on kuitenkin vakuutusten myyminen. Jonkin näköinen runko perehdyttämiseksi oli myös kehitysideana, samoin kuin kertauspäivien lisääminen (Taulukko 1.)

Mielenkiintoista oli nähdä, kuinka jokaiselle tuli mieleen joitakin kehitysideoita. Esimerkiksi haastattelun alussa haastateltava oli kehuut tuotekoulutusta erinomaiseksi, mutta kun kysyttiin kehitysideoita, siitä löytyikin korjaamista tarvittavia asioita.

Niin kuin monessa muussa kysymyksessä, tässäkin taustalla näkyi se, että perehdyttämisen prosessi ei ole selkeä ja haastateltavat ovat kokeneet epäselvyyttä perehdyttämiseensä liittyen.

Taulukko 2 Haastateltujen ehdottamia perehdyttämisen kehitysideoita.

Kehitysideoita
Jaksotus tuotekoulutuksissa
Palautekeskustelu
Huippumyyjän työn seuraaminen
Myynnillisyyden lisääminen koulutuksiin
Runko, jonka mukaan perehdyttäminen toteutetaan
Lisää kertauspäiviä
Laskutuksen lisäys koulutuksiin

## 12. Millainen olo sinulla oli perehdyttämisen aikana ja sen jälkeen?

Parhaiten näiden tulosten kautta tuli esille se, että haastateltavilla ei ollut tarpeeksi tukea saatavilla. Tämän totesi 50 prosenttia vastaajista. Epäselvyydestä sanottiin tässäkin, sillä tukea pyydetessä oli saatu erilaisia vastauksia eri henkilöiltä, ja toisaalta kollegat eivät ehtineet edes auttamaan. Yksi haastateltavista totesi, että hänellä oli "*kakspiippuset fiilikset*" perehdyttämisen suhteen. Perehdyttämisen aikana osalla oli myös innostunut ja itsevarma olo. Toisaalta samalla koettiin myös epävarmuutta tai epävarmuus tuli vähän myöhemmin.

*"No ku hassuu kyllä, ku mäki huomasin, et ne ihmisten vastaukset, ku kysy kollegoilta, että miten tää asia on, niin jäi sellanen olo, että olikohan tää nyt ihan varmaan oikea vastaus. Ja kun mä tein sen saman kysymyksen niin kolmelle tai neljälle eri ihmiselle, niin mä sain kolme tai neljä erilaista vastausta."*

*"Ja tota, et ehkä se, no ainaki koulutuksissa oli tosi innostunu olo, mut ehkä se sit muuttu vähän epävarmemmaks ajanmyötä."*

*"Joo, siis sen aikanaki oli jo sellanen itsevarma ja innostunu fiilis, et..."*

Näyttää siltä, että uusille työntekijöille olisi tullut tarjota alussa enemmän tukea. Näin alun into olisi pysynyt paremmin ja tunne omasta pärjäämisestä voimistunut.

Vaikka tuen puuttumista tuotiin paljon esille, kävi vastauksista kuitenkin ilmi, että loppujen lopuksi tukea oli aina saatu. Jos ketään henkilöä ei ollut mahdollista saada kiinni, oli aina puhelin käytössä, jolla pystyi soittamaan tukinumeroon ja saamaan sieltä apua. Oma-aloitteisuudesta mainittiin jo aikaisempien kysymysten yhteydessä, mutta tässä kuitenkin kaivattiin nopeasti ja helposti tukea sekä vastauksia vaikeissa tilanteissa suoraan toiselta henkilöltä.

13. Mitä odotit perehdyttämiseltä? Mikä oli mielestäsi perehdyttämisen suurin hyöty?

Perehdyttämiseltä odotettiin hyvin tavallisia asioita, kuten järjestelmän hyvää oppimista, tuotetuntemusta sekä motivointia ja alkusysäystä. Koettiin, että perehdyttämisen jälkeen tulisi osata vastata asiakkaiden kysymyksiin ja itsestä tulisi nopeasti tuottava yksilö.

14. Oliko sinulla kummi? Oliko siitä apua?

Huomattuani tuen puuttumisen, lisäsin vielä tämän kysymyksen haastatteluihini, heti ensimmäisestä haastateltavasta lähtien. Tulokset olivatkin mielestäni hyvin mielenkiintoisia ja merkittäviä, sillä yli puolet sanoivat, että heillä oli määrätty kummi, mutta todellisuudessa kummista ei ollut apua. Kummilla ei ollut aikaa, tämä oli vain alussa tai ei ollut paikalla. Kuitenkin jokainen, jolle kummi oli nimetty, oli sitä mieltä, että oikein toteutettuna käytäntö olisi ollut hyödyllinen. Yhdellä haastateltavista ei ollut kummia ollenkaan. Vastauksissa tuli esille toistamiseen epäselvyys perehdyttämisessä. Haastateltava sanoi, että hänen mielestään oli sekavaa, kun oli monta eri henkilöä, jolta jokaiselta sai apua tietyssä asiassa. Piti siis aina miettiä, kehenkin on missäkin asiassa yhteydessä.

Havainnot haastatteluvastauksista

Kun tarkastellaan kokonaisuutta ja kaikkia haastateltavien vastauksia yhtenä kokonaisuutena, nousee esille vielä muutama mielenkiintoinen havainto.



Moni haastateltava toivoi enemmän koulutusta ja koki, että koulutuspäiviä sekä kertauspäiviä saisi olla enemmän. Lisäksi yleisesti odotettiin muuta kuin vain sitä, että joudutaan päivystykseen harjoittelemaan. Näistä toiveista huolimatta todettiin, että kaikki kuitenkin opitaan kantapään kautta ja että se kuuluukin asiaan. Tässä esimerkiksi yhden henkilön jokseenkin ristiriitaiset vastaukset:

*”Jotenki, niin enemmän ainakin olisin odottanu kuin vain sitä, että mee sinne päivystykseen, kyllä siellä oppii”*

*” Se on aina tehty niin, et pistetään sinne päivystykseen kyllä siellä oppii. Toki se on totta...”*

*”Kyl se kaikki kuitenkin sit kantapään kautta tuli opittua. Ja mä jotenki koen sen sit melkeen normaaliks...”*

Mielenkiintoisena havaintona pidin myös sitä, että tukea oltaisiin kaivattu paljon enemmän, mutta toisaalta sitä sanottiin kuitenkin aina olleen saatavilla. Haastateltavat sanoivat muun muassa, että kummilla ei ollut aikaa vastata perehdytettävän kysymyksiin tai kollegoilta ei saanut kunnollista vastausta. Asioiden todettiin kuitenkin aina selvinneen ja apua oli saatu soittamalla tukinumeroon, joka on lähes koko työpäivän ajan auki. Puhelimesta saatavaan tukeen voi joutua jonottamaan välillä kauankin, mutta loppujen lopuksi sieltä on aina vastaus ja apua saatavilla, jos jostain asiasta on epävarmuutta. Muilta työntekijöiltä saatava tuki on ehdottomasti tärkeää, mutta on huomioitavan arvoista, että tukea on kuitenkin ollut saatavilla aina jossain muodossa.

*” -- et tääl oli sillon tosi kiireistä ja kukaan ei kukaan niin kun ehtinyt [autta-  
maan], et kyl mä sit soitin tonne tukeen.”*

*”Et kyl se hyvin pitkälti siihen sit meni siihen tukeen soittamiseen --”*

Näiden lisäksi esille pisti perehdytettävien tuntemus omasta osaamisesta ja olosta perehdyttämisen aikana. Vastauksia tarkasteltaessa yhtenä kokonaisuutena on huomattavissa ristiriitaisia tunteita. Näin toteaa esimerkiksi yksi haastateltavista:

*”Siis todella epävarma olo, vaiks kuin kauan.”*

*” – siis mä olin ihan innoissani siis siellä menos, vaik en tienny mistään niin ku silleen mitään.”*

Näkisinkin tämän niin, että uusilla työntekijöillä on varmasti jokaisella ollut intoa uutta työtehtävää kohtaan, mutta toisaalta heitä ovat myös jännittäneet uudet haasteet ja vastuut. Välillä on voinut tuntua epävarmalta ja välillä taas, että asiat ovat hyvin hallussa. Yksi haastateltavista koki epävarmuuden tulevan vasta myöhemmin:

*” -- et sillä tavalla ei hirveesti ehkä pelottanu. Sen, että ei osannu, ni huomas vasta ajan kuluessa.”*

Tällöin epävarmuuteen auttaisi varmastikin juuri kertauspäivään osallistuminen, jossa omia taitoja voisi taas kehittää ja käydä läpi epäselviä ja vaikeiksi koettuja asioita.

Näiden vastausten perusteella huomaa hyvin sen, että perehdyttämistä ei seurata. Monella kummitoiminta oli epäonnistunutta eikä sitä ole parannettu. Luultavasti epäonnistuminen ei ole edes tiedossa ylemmällä tasolla. Myös vastuun jakautuminen monelle eri henkilölle tuli tässä konkreettisesti esille. On epäselvää, keneltä tulee missäkin tilanteessa kysyä apua ja pahimmassa tapauksessa jokainen vain ohjaa toiselle henkilölle. Uskon, että tämä vastuun jakautuminen on pääsyyinä myös siihen, että perehdyttäminen on näin epäselvää ja levällään. Kun jollain olisi päävastuu vakuutusneuvottelijoiden perehdyttämisestä, tulisi hänen hoitaa tavoitteiden asettaminen, seurata niiden toteutumista, pitää seurantakeskusteluja perehdytettävien kanssa ja luoda jonkinlainen yhtenäinen runko perehdyttämiselle. Nyt vastuu on jakautunut monen eri henkilön kesken, eli toisin sanoen, kenelläkään ei ole vastuuta. Olisi hyvä olla jokin tietty henkilö, jonka työtehtäviin perehdyttäminen olisi sisällytetty jo työnkuvauksen muodossa.

### 3.3.3 Haastattelutkimuksen luotettavuudesta

Haastattelututkimuksen tulosten luotettavuus perustuu osaltaan siihen, että haastateltavat tiesivät anonymiteettinsa säilyvän ja näin ollen he uskalsivat kertoa todelliset mielipiteensä perehdyttämiseen liittyen. Lisäksi, kun kyseessä olivat yksilöhaastattelut, ei tilanteissa ollut muita henkilöitä vaikuttamassa haastateltavien vastauksiin. Haastattelutilanteet olivat rentoja, rauhallisessa paikassa toteutettuja, jolloin ei aiheutunut minkäänlaisia keskeytyksiä.

## 4 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Perehdyttämisen merkitys yritykselle on suuri. Hyvin toteutettuna se lisää uusi- en työntekijöiden motivaatiota, heistä tulee nopeasti tuottavia yksilöitä ja täten myös yrityksen kannattavuus paranee. Varsinkin nyt, kun perehdytettäviä on tullut paljon ja jatkossakin suurten ikäryhmien jäädessä eläkkeelle perehdytettävien määrä nousee, kannattaa perehdyttämiseen kiinnittää huomiota ja toteuttaa se mahdollisimman hyvin.

Tämän työn tarkoituksena oli selvittää toimeksiantaja pankin perehdyttämisen tila tällä hetkellä ja löytää kohdat, joita mahdollisesti tulisi parantaa. Perehdyttämisen epäkohtia selvitettiin haastattelemalla hetki sitten taloon tulleita, uusia vakuutusneuvottelijoita. Tutkimuksen avulla saatiin selville, minkälaisena perehdyttäminen koetaan tällä hetkellä ja mitkä asiat tuntuivat perehdytettävistä kehittelyä vaativilta.

Perehdyttämisen yhtenä osana oleva tuotekoulutus koettiin yleisesti ottaen onnistuneena ja hyödyllisenä. Se palveli jokaista perehdytettävää taustasta riippumatta. Moni haastateltava toi kuitenkin esille, että tuotekoulutuksessa olisi pitänyt käydä läpi myös laskutus, johon törmätään lähes heti kun aloitetaan oikeat työt. Laskutuksen läpikäyminen olisikin hyvä lisätä koulutuspakettiin. Se auttaisi uusia työntekijöitä niin, että he osaisivat palvella asiakkaita paremmin laskutukseen liittyvissä asioissa ja heidän kokemuksensa omasta osaamisesta vahvistuisi. Nämä parantaisivat sekä asiakastyytyväisyyttä että uusien työntekijöiden varmuutta työtehtävissään.

Muuten perehdyttäminen koettiin melko epäselvänä, sillä perehdyttämisellä ei ollut selvää runkoa eikä perehdytettävillä ollut yhtä henkilöä, joka olisi ollut vastuussa perehdyttämisestä. Apua piti pyytää eri asioissa eri henkilöiltä, jolloin oli epäselvää, kehen tuli missäkin tilanteessa olla yhteydessä. Epäselvyys perehdyttämisessä näkyi myös siinä, että perehdyttämiset olivat olleet hyvin erilaisia. Osalla oli ollut kummi, osalla ei. Yhdellä oli ollut välivaiheen keskustelu, muilla taas ei. Tämä osoittaa, että perehdyttämisen pitäisi olla tarkkaan suunniteltua,

jotta perehdytettävätkin kokevat sen onnistuneena. Perehdyttämiselle pitäisi siis tehdä runko, jonka mukaan jokainen uusi työntekijä perehdytetään. Päävastuu perehdyttämisestä pitäisi olla yhdellä henkilöllä, jotta on joku, joka kantaa vastuun perehdyttämisen onnistumisesta ja myös perehdytettävät tietäisivät, kehen ottaa yhteyttä perehdyttämisen aikana.

Edellä mainittu epäkohta on varmasti suurin syy myös siihen, että haastateltavat kokivat, ettei tukea ollut tarpeeksi saatavilla. Kummitoiminta oli epäonnistunut ja esimiehiä saattoi olla useita. Moni haastateltava koki, että esimiehellä ei ollut tarpeeksi tietoa vakuutuspuolen työstä eikä tämä näin ollen osannut ajatella asioita vakuutusneuvottelijoiden näkökulmasta. Moni perehdytettävä ei ollut saanut minkäänlaista palautetta tai kannustusta perehdyttämisen aikana eikä sen jälkeen. Tällaiselle olisi kuitenkin tarvetta, sillä moni olisi kaivannut palautetta omasta tekemisestään sekä suunnitelmia jatkoa varten. Seurantakeskustelu koettiin tarpeellisenä lisänä perehdyttämisprosessia ja uskon, että se olisi myös lisännyt perehdytettävien oloa siitä, että heillä on tukea ja apua saatavilla.

Tämän työn tulosten perusteella voin todeta, että toimeksiantaja pankin perehdyttämisessä on jo paljon onnistuneita asioita. Tuotekoulutukseen oltiin tyytyväisiä ja perehdyttäminen on jo tällä hetkellä melko kattava. Kuitenkin, kun perehdyttäminen halutaan saada hyvästä parhaaksi, olisi aiheutta kiinnittää huomiota tutkimuksessa esille tulleeisiin epäkohtiin. Niihin puuttumalla toimeksiantaja pankilla on mahdollisuus saada entistäkin taitavampia ja sitoutuneempia työntekijöitä ja tätä kautta myös parantaa yrityskuvaa ja luoda kilpailuetua.

Tämän opinnäytetyön pohjalta voisi tehdä jatkotutkimuksen siitä, miten nyt löytyneiden parantamisen kohteiden korjaaminen vaikuttaa uusien työntekijöiden kuvaan perehdyttämisestä. Mielenkiintoista olisi myös tietää, tulisiko korjausten jälkeen uusille perehdytettäville mieleen vielä uusia kehittämisideoita vai vähenisivätkö kehittämistarpeet korjausten johdosta.

## LÄHTEET

Anias, P. 2007. Förmannens arbetarskyddsguide. Arbetarskyddscentralen.

Arthur, D. 2005. Recruiting, Interviewing, Selecting and Orienting New Employees. 4<sup>th</sup> Edition. America: Amacom Books.

El-Shamy, S. 2008. Dynamic Induction: Games, Activities and Ideas to Revitalize Your Employee Induction Process. Oxon/GBR: Ashgate Publishing Group.

Finlex 2013. Työturvallisuuslaki. Viitattu 21.02.2013. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738> > Finlex > Lainsäädäntö > Ajantasainen lainsäädäntö > Vuosi 2002 > 23.9.2002/738.

Heinonen, J. & Järvinen, A. 1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijänä. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Helakorpi, S. 2005. Työntaidot- ajattelua, tekoja ja yhteistyötä. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.

Hilppö, J.; Krokfors, L.; Kumulainen, K.; Lipponen, L.; Rajala, A. & Tissari, V. 2010. Oppimisen sillat. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S.; Remes, . & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. 11., uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy.

Honkaniemi, L.; Junnila, K.; Ollila, J.; Poskiparta, H.; Rintala-Rasmus, A. & Sandberg, J. 2007. Viisaat valinnat. Jyväskylä: Gummerrus.

Hämäläinen, J. & Kangas, P. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK.

Ketola, H. 2010. Tulokkaasta tuottavaksi asiantuntijaksi. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Jyväskylä: Tallentum Media Oy.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tamere: Gaudeamus.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6., uudistettu painos. Latvia: Tammi.

Tilastokeskus 2009. Yrityksen sisäinen henkilöstökoulutus lisääntynyt. Viitattu 20.02.2013 [http://www.stat.fi/til/cvts/2005/02/cvts\\_2005\\_02\\_2009-05-08\\_kat\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/cvts/2005/02/cvts_2005_02_2009-05-08_kat_001_fi.html) > Etusivu > Tilastot > Koulutus > CVTS, Yrityste henkilöstökoulutus tutkimus > 2005 > Kurssikoulutukseen osallistuminen > 1. Yrityksen sisäinen henkilöstökoulutus lisääntynyt.

TTS Työtutka 2012. Tuottavuus. Viitattu 28.02.2013. <http://perehdyttaminen.wordpress.com/turvallinen-ja-tehokas-tyo/tuottavuus> > Turvallinen ja tehokas työ > Tuottavuus.

Työelämään 2012. Perehdyttäminen. Viitattu 15.02.2013 <http://www.tyoelamaan.fi/fi-fi/perehdyttaminen/> > Suomeksi > Työsuhde > Perehdyttäminen.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013. Työhön erehdyttäminen. Viitattu 17.02.2013 <http://www.tem.fi/index.phtml?s=4087> > Työelämän laatu > Teemat > Oppiminen ja osaamisen kehittäminen > Työn hallinta > Työhön perehdyttäminen.

Työterveyslaitos 2012. Perehdyttäminen. Viitattu 14.02.2013.  
[http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso\\_ja\\_esimiestyo/johtaminen\\_ja\\_esimiestyo/perehdyttaminen/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/johtaminen_ja_esimiestyo/perehdyttaminen/sivut/default.aspx) > Työyhteisö ja esimiestyö > Johtaminen ja esimiestyö > Perehdyttäminen.

Työterveyslaitos 2012. Työhyvinvointi kannattaa myös taloudellisesti. Viitattu 28.02.2013.  
<http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tuottavuus/sivut/default.aspx> > Työhyvinvointi > Tuottavuus.

Työturvallisuuskeskus 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus. Viitattu 14.02.2013  
[http://www.ttk.fi/files/800/Tyohon\\_perehdyttaminen2009.pdf](http://www.ttk.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf)

Valpola, A. & Åman, I. 2008. Ammattitaito kuntoon. Tampere: Teknologiateollisuus ry.

## Liite 1 Haastattelukysymykset

Taustakysymykset:

- Ikä
- Aikaisempi työkokemus
- Koulutus

Perehdyttämiseen liittyvät kysymykset:

1. Selvitettiinkö lähtötasosi ennen perehdyttämistä?
2. Asetettiinko perehdyttämisesi tavoitteet? Tiesitkö, mitä sinulta odotettiin?
3. Oliko perehdyttäminen mielestäsi juuri sinulle sopivaa?
4. Oliko tervetuloa taloon –materiaali mielestäsi hyödyllistä? Entä nettitehtävät, kokeet?
5. Koitko, että sinulla oli perehdyttämisen jälkeen riittävät tiedot ja taidot tuleviin työtehtäviin?
6. Miten koit sen, että perehdyttämisessä oli henkilöitä eri konttoreista ympäri Suomea?
7. Saitko tarpeeksi mentaalista harjoittelua?
8. Saitko palautetta/ kannustusta oppimisestasi perehdyttämisen aikana ja/tai sen jälkeen?
9. Oliko sinulla seurantakeskustelua perehdyttämisen jälkeen?
10. Oliko sinulla mahdollisuutta antaa perehdyttämisestä palautetta?
11. Onko sinulla mielessä jotain kehittämistarpeita tai ehdotuksia perehdyttämiseen liittyen?
12. Millainen olo sinulla oli perehdyttämisen aikana ja sen jälkeen?
13. Mitä odotit perehdyttämiseltä? Mikä oli mielestäsi perehdyttämisen suurin hyöty?
14. Oliko sinulla kummi? Oliko siitä apua?



## Liite 2 Litteroidut haastattelut

### HAASTATTELU 1:

H: No niin, aloitetaan. Eli ensin kysyn näitä taustakysymyksiä. Elikkä kuinka vanha olet?

V: 44.

H: Entäs aikasempi työkokemus ennen kuin tulit Turun Seudun Osuuspankkiin töihin?

V: Yhdeksän vuotta viimeiseksi Vehossa automyyjänä. Sitä ennen 10 vuotta raha-automaattiyhdistyksen tehtävissä ja sitten lyhyempiä työsuhteita 13 ikävuodesta eteenpäin.

H: Pankki- ja vakuutusosalalla et ole ollut aikasemmin?

V: Olen ollut, pankissa 18-vuotiaana Turun työväensäästöpankin pääkonttorissa ulkomaanasioissa yhden kesän.

H: Selvä. Entäs koulutus?

V: Yo-merkonomi. Vuodelta -91.

H: Joo. Sitten päästään näihin perehdyttämiseen liittyviin kysymyksiin. Elikkä selvitettiinkö sun lähtötaso ennen perehdyttämistä? Eli selvitettiinkö mitä sä oot tehnyt aikasemmin, onks sulla kokemusta vakuutusosalta tai mitä taitoja sulla on?

V: No, mä tossa alustavasti pohtisinkin tätä ja tulihan se siinä työpaikkahaastattelussa selväksi. Eli niinku auton vakuutuksia jonkin verran olin käsitellyt auto-liikkeessä. Mut niin tää kyllä nyt kun oon, niin melkein sanoisin, että se autoalan tuntemus on ollut enemmän hyödyksi. Tavallaan tässä, kun se mitä mä tiesin niistä autovakuutuksista, mitkä on kuitenkin kohtuu selkeitä jo kaikille ihmisille kenellä jotain autoja on ollut. Mitä ne mikäkin on.

H: Joo.

V: Mut mä en tarkalleen muista et oliko nyt joku erityinen selvitys, mutta eiköhän se nyt suurin piirtein tiedetty.

H: Joo, okei. Ja sitten seuraava kysymys, eli kasetettiin perehdyttämisesi tavoitteet eli kävitteks te läpi perehdyttäjien kanssa että mitä sulta nyt tän perehdyttämisen aikana odotetaan ja tota noin niin jos tällasia tavoitteita oli niin miten se vaikutti tai jos niitä ei ole ollut niin koiks sä et olisko siitä ollut hyötyä jos sä olisit tiennyt niitä?

V: No siinä kävi vähän huono tuurikin silleen, että siinä oli sitten kaikki mahdolliset koulutukset mitä niin ku voi ihmiselle tulla eli ne ketkä on juuri tullu taloon, niitten koulutukset, sitten oli nää vakuutuskoulutukset, kaikki tuli niin ku siihen yhteen ja samaan rysäykseen, että kun mä tulin taloon maanantaina, niin muistaakseni lähdin suoraa sit jo tiistai aamuna Tampereelle. Et mä en niin ku nähnykään sitä kyseistä ohjelmaa ikinä ennen, ku mä menin koulutukseen. Niin se teki tietenkin haastavavaksi se alkamisaika, että olis pitänyt olla tääl pari viikkoo niin ku katsomas vähän niin ku et ennen ku menee koulutukseen et se ei, se tota, en mä muista niin tarkkaan mitä papereita lyötiin valtava pino käteen, missä oli sit kaikki kevään koulutukset ja mitä kaikkee olis pitänyt tehdä eli sanoisin et 90% meni varmaan ohi.

H: Niin, joo.

V: Et oli vähän huono säkäki ja siinä just et miten ne kaikki tuli siihen sit päällekkäin.

H: Niinpä. Olisko sun mielestä ollu hyvä, jos olis ollut esimerkiks sellanen lista, missä olis ollu kaikki asiat mitä sun tulee käydä läpi, et sit ku sä oot niinku ne, sit ku sul on esitelty ne ja sä oot käynyt läpi ni sit niinku se perehdyttäminen olis hoidettu?

V: No se oli hieman sekava kyllä silleen että, kun piti itte tähän niin ku arkeen lähteä mukaan, niin niitä sai kaivaa kaikki mahdolliset puhelinnumeroita myöten, jokasen asian erikseen, että tänne kun ei ilmeisesti ole otettu töihin ihmisiä pit-

kään aikaan, siis ihan kymmeniin vuosiin, niin ei ollu oikeen tullu mitään semmost runkoo, minkä joku olis ihan niin ku tehny alusta loppuun asti valmiiks, et tässä kansiossa kaikki mitä sun kuuluu tietää ja..

H: Sellanen olis niin ku hyvä?

V: Ihan kaikki niinku mitä ohjelmii sun pitää käyttää, mitä, miten sä täytät Sappia ja miten sä täytät kaikki puhelin.. Kun olet poissa, niin mitä sun pitää täyttää ja muut, kaikki ihan tällanen arki oli silleen et yksitellen joku kysyi: mitä, etkö sinä sitä tiennyt?

H: Joo, niinpä..

V: Periaatteella, et kukaan ei niitä silleen näyttänyt.

H: Joo.

V: Kokonaisuutena.

H: Näin on. Tota, koiks sä sitten tän perehdyttämisen et se oli just sulle sopivaa vai tuntuks joku turhalta tai tuntuks et sä olisit kaivannu viel jotain lisää?

V: Se koulutus, se vakuutuskoulutus Tampereella, ne oli ihan huippu hyviä ne kouluttajat siellä. Et mä koin et se oli tosi hyvä, tää uusien ihmisten perehdytys joka täällä oli, niin se niinku useammatkin asiat täällä, on suunnattu pankkilaisille. Et sanotaan, et 90- prosenttii niistä 10 tämmösestä tapaamisesta, muistaakseni niitä oli kymmenen, niin oli turhia. Eli toi noin sanoisin, et kun me oltiin kahdeksan tuntii päivässä, niin 9 kertaa kahdeksan eli 72 tuntii olis voinut hyvin olla lukemassa jotain vakuutusasioita tai ollu tarkkailemassa siinä jotain muuta.

H: Joo. Miten tota se koulutus siellä Tampereella, niin koiks sä et siin mentiin sopivaan tahtiin ja et sä sait niinku tarpeeks harjotella kaikkee, sillä tavalla et se oli riittävä?

V: Ne kouluttajat oli siellä jotenkin niin kuin poikkeuksellisen hyviä, et toi noin ne, siellä oli kaksi kouluttajaa ja vaiks siel oli luokka täynnä, ni silti siel sai niinku

kysyä aina välillä. Että mun mielestäni niin ku ne koulutukset ovat olleet parempii koulutuksii mitä mä olen saanut missään sen jälkeen.

H: Joo. Luuleks sä, että kouluttajilla oli siihen vaikutusta et koit näin?

V: Kyllä, kyllä.

H: Ja tota, sitte saiks sä tällasta tervetuloa taloon- materiaalia ja oliko ne sun mielestä hyödyllisii?

V: Joku, mut niin papereit oli kuution verran, niin vaik ne luki läpi, niin kyl ne sit kans sitä samaa tahtii unohtu ku tuli liikaa asiaa, nimenomaan ne kaikki koulutukset ja kaikki tuli yhtäkkii päällekkäin niin...

H: Onks sulla jatkossa ollut siitä mitään hyötyä? Muistaks sä et sä olisit kattonu sieltä jotain?

V: En edes tiedä missä kyseiset paperit on.

H: Joo, selvä. Ja tota noin niin sit tähän vakuutusperehdytykseen kuuluu myös sellasii nettitehtävii, jota sit tehtiin niitten koulutusten välillä tai niit ennen ja sit oli aina tietenki ne kokeet, niin miten sä ne koit?

V: Joo, kyl ne, ne oli ihan hyviä, et mut edelleenki sitä hommaa haittas se, et kaikki tuli päällekkäin. Eli toi noin, nää, se oli pelkästään aikataulutusta asia oikeestaan, et ei voi huonommin ketään tulla tavallaan taloon, siis suoraan koulutukseen tutustumatta yhtään mihinkään. Ja tota sit ne meni päällekkäin osittain niitten kaikkien koulutusten kanssa mitä siihen tuli ja se sai erityisesti aikaan sitä sekavuutta omalla kohdalla.

H: Joo, selvä. Tota, mites sit ku tää perehdyttäminen oli ohi, niin tuntuks sust et sul on sit kaikki tiedot ja taidot mitä sä tarviit niin ku tuleviin työtehtäviin, et tuntuks sust et nyt mä oon niin ku valmis ja oli niin ku hyvä mennä siihen työhön vai olisiks sä kaivannu et sä olisit päässy viel jotenki harjotelemaan tai keskenään muitten työntekijöitten kanssa tai jotain muuta sellasta?

V: Jotenki, niin ennemmän niin ainakin olisin odottanu kuin vain sitä, että mee sinne päivystykseen, kyllä siellä oppii. Ja tota sanottiin, että mesetä sitten kun jotain kysyttävää tulee, niin sitten kun mesetti, no, jos sinne kylmiltään menee ja ne päivystysasiat oli kuitenkin niin erilaisia kuin koulutusasiat, et sanotaan et mul oli puolen vuoden päästä oli se syventävä perehdytys, missä mentiin laskutus-asioihin ja kaikkiin, niin ne olis pitäny olla silloin ku meni sinne päivystykseen. Et niin kun melkeen oli enemmän hyötyä siitä syventävästä perehdytyksestä, ne oli just niit asioita mitä siel päivystyksessä tuli niin ku enemmän.

H: Joo.

V: Et tota noin niin ei millään muotoon oikeen tuntunu olevan valmis, varsinki just kun ihmisille mesetti, niin ei he niihin sit vastannu.

H: Tuntuks, vaikuttiks se jotenki motivaatioon?

V: Ei, kyl mä tein siis sen päätöksen ihan hyvin nopeesti et en mä viitti mesettää enkä kysyy kauheesti keneltäkään, et aina ku tuli joku vieras asia, mä soitin tukinumeroihin ja tota kysyin ne asiat sieltä.

H: Niinpä, joo. Tota, niin jos olis esimerkiks jotain sellasta harjottelua, niin ku et ku on ne koulutukset ja sit siel vaiks pareittain käytäis semmosii tilanteita mitä tulee vastaan sitten tossa päivystyksessä? Toinen olis esimerkiksi koneella ja toinen asiakas, niin koetko sä et siitä oli hyötyä?

V: Mä en oikeen usko sit kumminkaan vaik niinku tällöinen ajatus, ajatus on tietenki ihan ok, et pystyis harjoittelemaan jonkun kans jotain leikki-tilanteit.. Mut ne on leikki-tilanteit, ei kuitenkaan todellisia tilanteita. Ne ei tue sitä tilannetta, ku asiakas oikeesti odottaa et se vastapuoli siellä on asiantuntija, niin siel saattaa olla suurinpiirtein niin päin jossakin asioissa, et se asiakas tietää enemmän, ku juuri alottanut siellä päivystyksessä.

H: Tota, miten olis sulla siinä päivystyksessä esimerkiks niin ku ongelmii sen järjestelmän kans, niin ku esimerkiks joku tuli kysyy laskutuksesta, ni tiesiks sä et mist se katotaan vai olisiks sä siihen kaivannu jotain opastusta myös?

V: No se oli just se, että se syventävä koulutus mikä oli puolen vuoden päästä, se keskitty niihin laskutus ja muihin asioihin. Ja se on niin vahvasti tuol päivystykses, sitä asiaa. Et toi noin nii ne laskutusasiat oli tavallan se mihin ei ollut saanu mitään koulutusta.

H: Et ei tienny oikeen ees, et mitä lähtee tekemään?

V: Ei, ei ollu niin ku siis se oli se koulutus mikä puuttu kokonaan.

H: Joo, et siin olis ehkä, ne vois vähä aikasemmas vaihees opettaa tai sit mahdollisesti ei taas heti olis päivystyksessä?

V: Niin, tai sit siin koulutukses niin niiden, oliko niit nyt 7 päivää muistaakseni, ni pitäiskö siinä sitten olla vielä kuitenkin sitä laskutustaki?

H: Niinpä. Et se opetettais heti, et jos sä joudut päivystykseen, niin sä pystyt, eikä niin et se tulee sit vast jälkeen päin ku sä oot jo joutunu opettelemaan sen kantapään kautta.

V: Kyl se sit kuitenkin olis siihen samaan koulutukseen voinu mun mielest ihan hyvin laittaa sen ja niistä vaikka oman harjoituksensa ja harjoitustehtävänsä itse niistä, ni se olis voinu auttaa. Tällasta päivystystä ei tietenkään ole kovin monessa paikkassa. Turussa on erityisesti se päivystys, Raisiossa se päivystys, niin, niin tota eihän tollasia päivystyksiä ole muualla tuolla maaseutupaikkakunnilla ollenkaan. Ne on kaikki aikavarauksella, niin ehkä niitä asiakkaita tulee vähän eri tavalla sinne, et ehkä ne ihmiset hoitaa niitä sit taas siellä pienellä paikkakunnalla puhelimesta.

H: Sit taas ehkä vois järjestää niin ku sellasille, jotka on siin päivystyksessä niin vielä jonkun ekstras sil tavalla, et käytäis läpi sellasii asioita mitä siellä tulee?

V: Ehkä, ehkä. Ja kyl niit, kaikkien se kuitenkin tarvii jossain vaiheessa oppii.

H: Kyl asiakaski voi kysyy ja tulla laskujen takii.

H: Nii..

V: Se on ihan totta...

H: Joo, tota noin niin eli olis niinku kaivannu tai tuntuu et vähän jäi niinku viel tiedot ja taidot siin vaihees ku meni oikeisiin töihin ni oli vähän..

V: Ei sitä, ei sitä tienny edes mikä on vajaa ennen ku meni sinne päivystykseen nii..

H: Nii et sit huomais mitä kaikkee...

V: Huomais tota et toi noin erityisesti ne laskutusasiat mitä ihmiset käy kyselemässä, ni se jäi koulutuksesta kokonaan vajaaksi.

H: Joo. Entä miten sit se ku siel perehdyttämisessä oli tosiaan henkilöitä, jotka tulee ympäri Suomea eri konttoreista, ni oliko se sun mielestä minkälaisia? Miten koit sen, että saiks sä verkostoiduttua tai sit taas jännittiks sua et ku siel on niin paljon uusii ihmisii tai..?

V: Se oli hyvä et siel oli eri ihmisii, mil oli niin ku ihan eri hommatkin et siel oli asiamiehiä paljon ja jotkut menivät hoitamaan sitten pääasiassa maatiloja ja jotkut olivat tulleet siis kaikist eri yhtiöist, meil oli Tapiolasta, meil oli..

H: Ai teil oli sillee, okei..

V: Muistakin yhtiöistä tulleeit uusia, niin tota siel tuli aika paljon hyvii kysymyksiäkin mitä itte ei olis osannu kysyä. Niin se autto kyllä paljonkin. Et ei ole silleen heidän kans pidetty yhteyttä ku ne oli just Pohjanmaalta tai Kuopiosta tai jostain muualta ja ne meni tekemään eri hommia oikeestaan sit niin vahvasti ...

H: Et ei oo sit taas meseskään pystyny kysyy apuu tai niinku keskustele?

V: Ihan alussa kysyttiin jotain, mut kyllä se sit jäi kuitenkin hyvin pitkälti tänne omaan konttoriin ku tutustu ihmisiin ja siihen tukeen soittaminen, sielt saa niinku sit sen 99- prosenttisesti sen faktan suoraan, ku että kyselee muilta arvailuja.

H: Niin, näin on. Tota noin niin sit tosti tuli mieleen viel sellanen, et mitä sit jos, olisko se ollu hyvä jos sulla olis ollut joku ns. kummi tai sellanen kenelle sä sit voit sit laittaa meseviestejä ja kuka on niinku sua varten et kenel on sit niinku aikaa auttaa sua?

V: Mulla oli kummi.

H: Okei.

V: Mut toi noin tilanne oli sellanen, et tää kummi oli Hämeenkadulla, oliko hän kaks tai kolme päivää viikossa siellä, ja sitten kun hän tuli tänne, niin hän tuli hoitamaan oikeestaan niitten Hämeentien päivien jälkihoitoja et hänellä oli sit tavallaan täällä se jälkityöpaikka.

H: Joo.

V: Niin ei siinä silleen sit kauheesti niinku, mä kävin kysymässä vuorotellen ihmisiltä, ettei kiusaa sitä yhtä ja samaa ihmistä koko ajan.

H: Tuntuks susta et sil sun kummilla ei sit ollu tarpeeks ehkä aikaa, ku sä et viittinyt häiritä häntä?

V: Kyl mä niinku pyrkisin häiritsemään häntä nimenomaan koska hän oli se nimetty kummi. Mutta se jos se valinta tehdään väärin, niin että hän ei ole paikalla, niin.. kummi oli vaan valittu väärin.

H: Joo, joo. Mut oliks sun mielestä ihan hyvä et sellanen kummi oli tai sellanen nimettiin? Jos se olis onnistunu niin..

V: Kyllä, koska hänellä oli se, hänet oli nimetty siks kummiks, ni hänellä oli enemmän sellanen asenne tavallaan, että mun kuuluukin nimenomaan tulla häiritsemään häntä välillä ja kyl tääl kaikki on vastannu nimenomaan aina ystävällisesti. Voi käydä kysymässä nimenomaan, kun on yrittänyt kiusata kaikkia tasapuolisesti, eikä häiritte yhden työtehtäviä liikaa.

H: Tota noin niin, sitte seuraavaan. Elikkä just täst vähän oliki jo, et saitko tarpeeksi mentaalista harjoittelua eli tota noin niin just se, et käytiin niit asioita läpi vaiks niin et sul opetettiin joku ja sit sun piti itsenäisesti sitä työstää tai vaik ker too niinku jolleki toiselle ihmiselle, saiks sä sillee päntättyä sitä, käytyy uudestaan läpi?



V: Eeei, kyl kai se kaikki kuitenkin sit kantapään kautta tuli opittua. Ja mä jotenki koen sen sit melkeen normaaliksi, et ei kai niitä voi enää yliopetella, ylioppia niit asioita samalla tavalla ku joskus ala-asteella pöntättiin jotain kertotauluja. Et kyl ne vaan täytyy työssä oppii kantapään kautta.

H: Olisiks sä niinku kaivannu mitään sellast kertausta, esimerkiks sit ku sä oot vähän aikaa ollu töissä, et ennen sitä ku tulee puolen vuoden päästä se...

V: Kyllä me juteltiin niin ku Tarun kanssa, niin ku vähän aikaa ku oltiin oltu töissä täällä jo, niin et vaikka menis uudelleen sen koko koulutuksen, niin sillen sais tehtyy paremmin niit kysymyksii, uudelleen..

H: Ja jäis ehkä mieleen eri tavalla ku olis sitä pohjaa ja sitä mihin sen niin ku liittää sen asian?

V: Niin, et tota siinähan oli tauko.. et siin oli kertauspäivä. Et se kertauspäivä tuntu niin ku ihan mielettömän tärkeeltä, vaikka olis ollu sit uus kertauspäivä viel kuukauden pääst uudelleen ja.. et ehkä tämmösii ja sit nimenomaan vaiks se koko paketti olis otettu heti, nimenomaan se laskutus homma, ja olis useammin niit kertauspäiviä.

H: Niinpä. Koeks sä sitte et vieläki olis hyvä olla niinku jotain sellasia et kerratais asioita, onks jotain kysymyksiä mitä olis hyvä niin ku esittää vai tuntuks et nyt niit on ollu tarpeeks, tätä kouluttamist ja perehdyttämistä?

V: Kyllähän niit sais olla koko ajan, melkeen kerran vuodessa sais olla joku tämmönen. Joku kertaus tai perehdytys tai tällanen..

H: Niin, et se pysyy yllä ja ehkä just sellasii vakuutuksii mitä tulee enemmän just vaikka kesällä esimerkiks venevakuutuksia ehkä..

V: Niin, et mikä olis ajankohtanen, toi on ihan hyvä pointti, et joku tämmönen. Venevakuutuksetkin on kohtuu yksinkertasii jotenkin, vaik en itte ole mikään veneilijä, mut jotenkin oon kokenu et ne on kuitenkin kohtuu helppoi sit kuitenkin.

H: Niin ku metsät...

V: Neki jotenki sitten kun vaan kysyy, minkä ikänen metsä on, et sen mukaan laittaa.. mut kyl ne niinku aina tällaset olis niin ku hyviä, et käytäis läpi...

H: Ja sit jos tulee joku asiakas joka hirveesti kysyy, ni sit ehkä vähän on niin ku sellanen, et odotas hetki mä katson täältä..

V: Joo, kyl se asiakas sen ymmärtää kun sanoo et toi noin et mä en tätä osaa ihan suveenisti, et toi noin niin mä selvitän tämän tai vaik ei sanoiskaan et minä en ymmärrä tätä suoraan . Kun tulee joku epäselvä asia, niin sanot et pie-ni hetki mä selvitän.

H: Niinpä, se on ihan hyvä. Ymmärtää asiakkaat kuitenkin sen... Entä miten, saiks sä mitään palautetta tai sitte kannustusta tän perehdyttämisen aikana tai sitten sen jälkeen? Muistatko et olisit käyny perehdyttäjän tai esimiehen tai jonkun kanssa?

V: Ei mun mielest semmost ollu, en muista et olis ollu...

H: Olisko se sun mielest ollu niin ku kiva, et oltais käyty läpi et miten sä oot nyt oppinu tai saanu jotain palautetta siitä et miten hommat on menny sitte?

V: No ehkä täälläkin niin ku tilanne on se, et toi noin ku lähin esimies niin ei saanu vakuutusalan koulutusta. Niin, hänellä on varmaan kans vaikee niin ku ajatella mitä mä tarviin...

H: Niinpä, niin...

V: Tarviin, tarviin jotain lisäkoulutusta tai mikä oli hyvä..

H: Niin tukee sua...

V: Niin, et et.. Mut kyl se täsä näin niin vähittelen ne oppii kaikki.

H: Niin, niinpä. Tota noin nii, mites sit , perehdyttämisessä voi olla tämmönen seurantakeskustelu elikkä käydään sitten läpi ne asiat, et mitä on perehdytyksessä ollu ja katotaan et ne on kaikki käyty läpi. Ja sit tota noin niin jutellaan vähän niin ku jatkosta ja just et haluisko viel jotain koulutuksii. Oliko sul mitään tällasta keskusteluu?

V: Keskusteluja käytiin monta ja mä, mä mul on sellanen olo, että ei.

H: Joo.

V: Mut tota, mä en uskalla sanoo sitä ihan varmaks. Mut mul on sellanen olo et ei oo kyl mitään, just sen tähden ei käyty, ku lähin esimies ei oo vakuutusalan ihminen, vaan hän on pankkialan ihmisii niin puhtaasti.

H: Koeks sä et se olis niin ku ollu hyvä, et jotain tavoitteit siihen tulevaisuuteen tai jatkoon olis, et just niin ku et mitä kurssei sä voisit ottaa tai.. Olisko sellasest ollu hyötty?

V: Vaikee sanoo et mitä.. Mut mun mielest niit sais olla niin ku kerran vuodessa, sais olla vaik niin ku pari päivää jossain Tampereella tai niin ku oikeesti..

H: Niin sellasta tiivistä..

V: Niin, oikeesti niin ku pitäis olla koko ajan semmosta, semmost kertausta.

H: Niin, joo.

V: Niin, koska kaikki asiat ei vaan millään tuu koko ajan.

H: Niin ja sit ne voi unohtuu, ku niit ei käytä.

V: Joo.

H: Selvä. Miten tota noin niin perehdyttäminen onks sul kysytty tätä ennen mitään palautetta tai...?

V: Siinä ku sitte, se meni niin äkkiä niin ku sanoin pariin kertaan, et siel kaikki koulutukset oli niin päällekkäin, ei saanu tähän vakuutusasiaan keskitytty ihän omas mieles rauhas. Et siinä vaiheessa ihmetteli, et toi noin niin, et tän tasoses paikas ku Osuuspankki, niin luulis, et olis se perehdytys olis ollu paljon, paljon ammattimaisempaa. Ja paljonhan täällä pyydetään koko ajan tätä, että on hyvä lukea ja käykää se verkkokurssi, mut toi noin niin.. Mut kyl jos niit verkkokursseja oikeesti haluttais et niit käytäis, niin niitähän varten pitäis olla yks päivä vii-

kossa, jos oikeesti haluttais et ne kaikki käytäis silleen, et niist olis hyötyä. Jokainen voi lukea verkkokurssin äkkiä läpi..

H: Nii et kattoo vaan et joo joo...

V: Kattoo vaan kaikki luukut ja toteaa et katottu on, mut toi noin se et jos siit pitäis jotain muistaa ni siihen pitäis oikeesti ajatuksella, ihan rauhassa tehdä se.

H: Nii et pitäis olla se aika varattuna, et sä pystyt sen tekemään..

V: Se todellakin pitäis olla suurin piirtein puolen vuoden lukee niit kaiken maailman verkkokursseja, eikä yhtä viikossa.

H: Niin.

V: Et jos oikeesti halutaan.. Et jos halutaan vaan, et sinne ilmestyy se, että on luettu, niin kyllä niitä pystyy lukemaan sit tunnissa ja kahdessa läpi ymmärtämättä yhtään mitään.

H: Niin. Joo, kyllä. Tota noin niin, miten yleensä tää perehdyttäminen, niin millainen vaikutelma sul on siit jääny, et millasena sä sen koit?

V: Kyl sillon jotenki tuntu, et toi noin ni, et ei tietenkään osannu tehdä mitään tarkennuksii, et mikä olis pitänyt tehdä toisella tavalla, mut jotenki niin jäi vaan sellanen olo, et oliko tää nyt oikeesti tota tällanen.. Mut ainahan se on omasta alottellisuudesta kiinni, et sun pitää itte selvittää ne asiat, ei niit kukkaa aikuisella ihmisellä niin selkeesti kanna. En tiedä mitä odotin, mut ei ollu se mitä odotin.

H: Niin, joo. Tuntuks sust et sä sait tarpeeksi sit tukee vai oliko se niin, et ku sä kysyit joltain, ni en mä oikee osaa auttaa vai oliko se silleen, et se apu oli ihan siin lähellä?

V: No ku hassuu kyllä, ku mäki huomasin, et ne ihmisten vastaukset ku kysy kollegoilta, että miten tää asia on, niin jäi sellanen olo, että olikohan tää nyt ihan varmaan oikea vastaus. Ja kun mä tein sen saman kysymyksen niin kolmelle tai neljälle eri ihmiselle, niin mä sain kolme tai neljä erilaista vastausta. Et jäi sellanen olo, et jotenki olis olettanu, et sieltä tulis neljältä ihmiselt yks vastaus.

H: Niin, samanlainen, et näin se kuuluu tehdä.

V: Et kyl se hyvin pitkälti siihen sit meni siihen tukeen soittamiseen ja sit ainaki oli sellanen sana sieltä, et ainakin niin voi sanoo sitten, et sieltä sanoivat et se on näin, niin se on sitten...

H: Niin, se on heidän vastuullaan periaatteessa...

V: Se on heidän vastuullaan sit siinä kohtaa.

H: Niinpä, joo. Tota sit viel tällanen kysymys, et mikä on sun mielest tota noin niin oikeanlaisen ja hyvin hoidetun perehdyttämisen suurin hyöty ja mitäs sä odotit tältä perehdyttämiseltä?

V: Kai sitä luulis, et sitä jokasesta halutaan mahdollisimman äkkii tuottava yksilö, ettei semmost raakilettä kannata laittaa välttämättä..

H: Niinpä. Et asiakas tyytyväisyyski ja...

V: No, no sekin, et toi noin laadullisesti ja kai sitä jotain rahaaki pitäis tehdä.

H: Se on kyl totta. Koiks sä et sä olis sit enemmän se raakile vai sit jo se..

V: No kyl mä nyt olin ihan raakile tota noin niin eihän siin mitään, mut se että kun sinne.. Se on aina tehty niin, et pistetään vaan sinne päivystykseen kyllä siellä oppii. Toki se on ihan totta...

H: Saiks sä tota silleen harjotella et sul oli joku siinä niin ku samassa tilassa sun kaa?

V: Oli joo siinä, siinä toi noin.. Mä en kauheen montaa päivää ollu takana, niin sanotusti, et mä olisin siin sit seurannu toisen tekemistä, et ei siin oikeen opi...

H: Oliko sul silleen, et sä sait tehdä ja joku katto?

V: Joo, enemmän sit niin. Et se oli ihan kaks tai kolme kertaa ku mä olin siinä istumassa takana ja seuraamas toisen tekemistä, koska siit ei saa irti, vaan sit siitä ku meni itte tekemään.

H: Niin.

V: Niin, et vaiks se toinen yritti siit takaa vähän neuvoo et tonne, tonne, tonne, ni mä yritin säilyttää sen oman rytmin, et sä vähän niinku opit sen, yliopit sen et tiedät mihin sä seuraavalla kerralla meet.

H: Niin. Koiks sä sen hyväks, et siin oli joku sun kanssa?

V: Juu, juu. Silleenhän sitä nimenomaan oppii.

H: Entä tota, olisko saanu olla kauemmin olla sitten silleen, et ku tonne päivystykseen menee, ni joku olis ollu siinä sun kanssa? Et sä teet, mut sit jos sä kaipaat sitä apuu, ni...

V: No meillä oli silleen, että että... Meillä oli siinä kolme päivystäjää, et minä ja henkilö B, joka oli samaan aikaan tullu ja kolmas, eli siin oli koko ajan, tai piti ainakin olla se yks siinä varalla, mut kyllä se sit aina otti omia asiakkaita väliin ja sil oli jottain omii töitä, et se ei aina ehtinyt tulemaan, mut se oli siinä sitten varmaan, olisko ollu kuukauden tai jotain tällasta, et siin oli kolme päivystäjää samaan aikaan. Kaks alottelijaa ja yks fiksumpi.

H: Joo. Oliko se sun mielest sit hyvä et se oli siinä?

V: Ilman muuta. Sillon oli niin paljon kiireempi, ku nyt taas päivystyksessä edes on.

H: Niinpä, joo. Sit mä olisin vielä lopuks kysynyt, et onks sulla jotain sellasii, mitään parannusehdotuksii tai sä sanoitki vähän, et sä et osaa mitään silleen niin ku sellast tiettyy sanoo, mutta...

V: Kyllähän, no joku tällanen runko, et joku, et jollain olis joku järkevä, et mitä sinne laitetaan ihan sinne, sinne intranetin pikalinkkeihin ja, ja puhelinnumerot ja tämmöset koottu, et mitä sä kysyt niin keneltäkin, sellaset listat valmiina..

H: Niinpä, et voitais just tehdä joku sellanen, ku niit on monis paikois sellanen check list, mihin on sit koottu kaikki mitä pitää uudelle työntekijälle käydä läpi.

V: Joo, kyllä.

H: Niin sellanen. Sit niin ku oikeesti merkattais et nyt se on kerrottu sille ja sit varmasti käytäis läpi jokaisen henkilön kanssa.

V: Joo, joo. Ja ku niit papereit tuotiin niin ku joka suunnasta hirvittävä pino, niin olis just niin ku joku ihan A4:nen, mihin sais koottuu, et mitä sun täytyy, mitkä sun täytyy näyttää tälle henkilölle, ihan niin ku miten arkea hoidetaan.

H: Niinpä, et ne varmasti käytäis läpi sitte.

V: Niin.

H: Okei. Se olis sitte siinä, jollei sul oo mitään lisättävää?

V: Kiitos.

H: Kiitos.

HAASTATELU 2:

H: Eliikkä ensin nää taustakysymykset. Minkä ikäinen olet?

V: 36.

H: Selvä. Entä aikaisempi työkokemus eli ennen kun sä tulit tänne töihin?

V: Eli myyntihommissa oon ollu aikasemminkin. Tänne mä tulin tuolt noin sel-lasest ku verkkopalveluyhtiö Vilperi. Missä oli tota tällasta kotisivumyyntiä ja Google- myyntiä ja sitä ennen sitten aikasempaa vakuutuskokemusta multa löytyy Ifiltä edustajana olemisena elikkä toiminimellä.

H: Joo. Eli tuttua sulle sinänsä jo tää ala?

V: Kyllä.

H: Entäs koulutus?

V: Yo- merkonomi.

H: Joo-o. Sit itse tähän perehdytykseen. Eli selvitetttiinkö sun lähtötaso ennen tätä perehdyttämistä? Eli katottiinko minkälainen osaaminen sul on jo nyt ja mit-kä on sellasii mitä sun kans pitäis just ehdottomasti käydä läpi?

V: Ei, ei oo kyl sellast tehty.

H: Joo. Olisko sellanen ollu sun mielest hyvä, et oltais vähän katottu ja ehkä sit sen mukaan räätälöity sitä sun perehdyttämistä?

V: No, toi oli.. Siis, täl kokemuksel mikä mul oli, ni toi oli ihan hyvä. Et sellanen, joka olis semmonen ihan vasta-alkaja tällä alalla, ni ehkä sil olis voinu olla sit parempi, mut mulle ihan ok.

H: Joo. Entä tota, asetettiinko sun perehdyttämiselle jotkut tavoitteet eli kävitteks te joko esimiehen tai perehdyttäjän kanssa läpi vähän, et mitä kaikkee sun tulis tänä aikana oppii ja mitä sul on niin ku edessä?

V: Mun muistaakseni ei ollu kyllä... Mitään myynnillisii tavoitteita ei ollu, et ehkä just se, niin ku, se tieto-taito taso niin ku et homma hoituis.

H: Joo.

V: Nii.

H: Joo, olisko sun mielest ollu hyvä et olis ollu jotain sellasii tavoitteit, vaik et olis joku lista et nää olis sellasii et sun pitää osata ja et nää sun kans tullaan käymään läpi..

V: Niin no, tavallaan. Joo, vois olla ihan kiva.

H: Joo. Selkeyttäis ehkä?

V: Nii. Siit on niin paljon aikaa, et mä en nyt ihan tarkkaa muista näitä kaikkii, mut kyl se siin alus oli silleen hankalaa ja just ku täs on nää pankkijutut ja kaikki, nii...

H: Nii. Niinpä.

V: Niin se on nimenomaan hankalaa.

H: Tota, sä vähän tost jo sanoit, et toi perehdyttäminen tuntu sun mielest niin ku hyvältä tai siin oli sulle hyvät asiat, mut tuntuks sust et sä olisit jotain viel kai-



vannu vähän lisää tai et joku oli sellasta, et mä oon täst jo kuullu ja kyl mä tän tiedän?

V: Ei ollu mitään semmosta, et tän mä tiedän jo. Et jokasel yhtiöl on kuitenkin erilaiset nää systeemit ja tota sanotaan, et koulutuksen jälkeen, ku oli hetken aikaa ollu tota tääl töissä, tuolla päivystyksessä, ni ehkä olis jopa halunnu käydä uudelleen sen. Et siel tulee niin paljon asiaa, et ei niit voi millään kaikkee muistaa.

H: Niin, niinpä. Et joku sellanen kertaus olis ollu hyvä?

V: Kyllä.

H: Joo, kyllä. Tota noin niin, muistaks sä, et saitko sä sellasta tervetuloa taloon-lehtistä, jossa olis jotain puhelinnumeroita ja..

V: Joo.

H: Oliko se sun mielest hyvä, et ooks sä sitä hyödyntäny tai...?

V: Kyl mä sen sillon, ennen ku mä tänne niin ku töihin tulin, ni lukasin läpi.

H: Joo.

V: Mun mielest se oli ihan hyvä.

H: Joo. Ooks sä sen jälkeen käyttänyt sitä, ettiny sielt tietoa?

V: En.

H: Okei.

V: Kyl ne on tullu ihan muutenki täs näin sit niin ku tietoon.

H: Joo. Entä sit tota ku tähän, just tähän vakuutuspuolen perehdytykseen liittyy tällaset nettitehtävät, mitä piti tehdä aina ennen niit koulutuksia ja sit välil niitten koulutusten jälkeen ja sit aina oli ne kokeet tietyst ryhmästä, ni miten sä koit ne?

V: Joo, hei kyl niis kauhee kiire tuli tehdä. Mut oli se hyvä, et oli niin ku sellanen, vähän tietoo ku meni sinne koulutukseen.

H: Et oli vähän perehtynyt siihen asiaan sitte.

V: Niin. Et oli ihan hyvä kyllä.

H: Joo. Tota sit ku tää perehdyttäminen oli ohi, ni miten sä koit, et onks sul tarpeeks tietoo ja taitoo siihen, et sä pystyt hoitaa ne sun työtehtävät?

V: Ei.

H: Et oli vähän epävarma olo?

V: Siis todella epävarma olo, vaiks kuin kauan. Et kyl täs kesti niin ku tosi kauan, et tähän pääsi, et siin on niin ku niin paljon, et ehkä se käytäntö tuo sen sit kuitenkin...

H: Olisiks sä kokenu siit hyötyä, et sä olisit vähän niin ku päässyt harjoittelemaan siel koulutuksis, niin ku vaik toisen tulijan kanssa pareittain vaikka?

V: No en mä tiedä, ku mul oli sit taas se aikasempi kokemus kyl siit, et ku mä oon asiakkaan kanssa. Mut ehkä se järjestelmä toi siinä sen..

H: Mut olisko silleen, et sä olisit vaiks ollu siin koneella ja toinen olis ollu asiakas, et sun olis pitänyt tehdä, olisko se...?

V: Mä oon itte nois aina, ku mun mielest ne on niin epätoden tuntusii, et mä en pysty itte välttämättä, et mä otan mieluummin ehkä oikeen asiakkaan.

H: Joo, joo.

V: Mä oon ite semmonen, et..

H: Joo. Tota noin niin, miten sit se, vaikuttiks se epävarma olo jotenki sun motivaatioon tai siihen fiilikseen tai oliko sil niin ku vaikutusta?

V: Eeei, siis mä olin ihan innoissani siis siellä menos, vaik en tiennyt mistään niin ku silleen mitään. Kaikki tuli, siel oli just niin ku kaikist vaikeimmat asiat tuol päivystykses.

H: Oliko sul sellast olo, et hitsi mä en osaa mitään tai...?

V: No semmonen tulee joo, et apua, en mä osaa mittään.. Mut kyl se siit sitte...

H: Nii, kyl sen siit sit oppii.

V: Nii.

H: Niinpä. Säki olit, eks sä ollu Tampereella tuolla koulutukses?

V: Juu.

H: Nii tota, miten oliks sun mielest hyvä juttu, et siel oli eri konttoreist ihmisii?

V: Joo. Siel oli asiamiehii, sit oli meit pankkilaisii ja oli tosi kivaa vaihtaa kaikkii kokemuksii ja...

H: Saiks sä jotain verkostoi tehtyy siel, et ooks sä sen jälkeen ollu yhtedessä, kysyny apuu tai jotain sellasta?

V: No en oo kyllä. Et ihan täst lähelt tulee ne, tota noin niin mistä, keneltä apuu pyydetään.

H: Joo, et ne oli sen aikaa...

V: Juu.

H: Joo. Miten sitten tota noin niin, annettiinks sul mitään palautetta, kannustusta perehdyttämisen aikana tai sit sen jälkeen?

V: Ei, ei. Ei yhtään käyty.

H: Olisko ollu hyvä, jos joku olis käyny läpi tai kommentoinu jotain, et tää asia on ehkä tai tän sä oot unohtanu usein, tän sä oot tehny hyvin?

V: Niinpä, niin. Täällähän ei oo siis sellast ollenkaan et katotaan. Niin tota, no olis se varmaan kiva ollu tietyst saada palautetta, et okei on tehny hyvin tai toisaalta ku ei nää meidän esimiehet tiedä.. tai se on niin vaikee tota noin niin suhteuttaa sit varmaan se, et joku oppii hitaammin ku taas toinen ja näin pois päin.

H: Niin, niin. Mut ehkä jotain palautetta olis voinu?

V: Niin, ei oikeen oo ketään sellast joka olis antanu.. ehkä kollegat sitte, että kyl sitä sit niilt varmaan joskus jotain on saanu.

H: Joo.

V: Kyl tää nyt sil taval tällast yksin puurtamista on ollu, et yksin ollaan harjoteltu.

H: Joo. Entä tota, oliko sul mitään tällast seurantakeskusteluu tän perehdyttämissen jälkeen? Eli mis olis käyty läpi, katottu et okei hyvä, nyt on kaikki asiat käyty läpi ja sitte mietitty ehkä vähän jatkoo, et kaipaisiks sä jotain lisää tai sellast..?

V: Ei. Ei, näin ei oo kyl yhtään niin ku... Tääl vaan mennään päivä kerrallaan.

H: Nii. Olisko sun mielest ollu hyvä, et olis ollu joku sellanen, et oltais katottu sitä vähän niin ku tulevaisuutta, et olisko jotain koulutksii tai...?

V: Joo! Juu, kyllä.

H: Selvä. Tota, entä sitten miten niin ku sul ei ollu mitään keskusteluu mut oliko sul myöskään minkäänlaista mahdollisuutta antaa palautetta sitte perehdyttämisestä?

V: Siis kyl mä voin ja oonki sil taval niin ku sanonu omal esimiehel. Joo.

H: Mut ei kysytty, ei ollu mitään niin ku...?

V: Ei. Ei oo kyl. Et me ollaan tuol sitte vaan päivystysessä ahkerasti tehty.

H: Niinpä, joo. Entä sit niin ku kokonaisuudessaan, ni millanen olo sul oli perehdyttämisen aikana ja sen jälkeen? Et millanen kuva sul jäi siitä?

V: No sanotaan näin, et ku sillon alus, ku ei tienny niin ku tai niit tuli niin ku eteen tosi paljon semmosii, et ei osannu vastata niin ku asiakkaallekaan, ni tääl ei ehtiny kukaan niin ku mun kollegoista auttamaan mua, et tääl oli sillon tosi kiireistä ja ei kukaan niin ku ehtinyt, et kyl mä sit soitin tonne tukeen.

H: Joo.

V: Et sielt sai sit ite.

H: Okei. Olisko sun mielest ollu hyvä, et sul oli, oliks sul mitään kummia tai...?

V: No oli mulla, olevinas oli, mut ei ollu. Et ne teki sit kaikkee muuta tääl.

H: Nii, okei. Koeks sä et siit olis ollu hyöty, jos olis oikeesti ollu sellanen, joka aina vastais ja auttais?

V: Kyllä, joo. Just sellanen pitäis olla, et olis niin ku koko ajan, ettei tarteis soitella ja niin ku. Et olis ollu ehkä hyvä, et siin olis kauemmin ollu siinä oikeen siinä takana, siinä niin ku niis tilanteissa.

H: Joo. Okei. Tota noin niin sit mä kysyn viel sellasen, et niin ku mikä sun mielest on se suurin hyöty, mitä sä niin ku täst perehdytyksest sait? Ja mitä sä odotit, et se perehdyttäminen antaa sulle?

V: Siis, se alkuperehdytys. Nyt puhutaan siitä?

H: Siis tästä niin ku kokonaisuudesta, just painottuen tähän vakuutus puolen perehdyttämiseen.

V: Sano viel se uudelleen.

H: Juu, et miten sä koit sen, et mitä hyötyy sä sait siitä? Ja mikä oli niin ku se pääjuttu siinä, mitä sä odotit tältä perehdyttämiseltä?

V: Siis tietysti et opin, siis noi tuotteet oikeestaan.

H: Joo, okei.

V: Nii. Et tottakai järjestelmää, mut nää on niin ku niin laajoja ja sielt tulee niin paljon kaikkii pikku juttui, et ne on niin ku käytännös vaan niin ku.. Et ei niit muista sen koulutuksen jälkeen kaikkii mitä sielt tulee.

H: Niin, niin. Miten tota, tuliks sul mieleen sit tän perehdytyksen jälkeen, mitään sellasii kehitysideoit tai mitään, mitä sä olisit haluisit?

V: Siis ihan niin ku yleisesti tuotteisiin ja noihin, tohon järjestelmään se pitäis uusii kokonaan... Mut ei siis niin ku ne menee kaikki periaattees hukkaan, ku ei niil mitään tehdä niil asioil kuiteskaa nii...

H: Nii. Ei sit oo viety eteenpäin sitä tai..

V: Ei.

H: Tota noin niin, miten sitte olisko sellasest hyötty, jos tän perehdytyksen jälkeen olis hetken pääst joku sellanen kertaus, ku sithän se on puolen vuoden pääst täl hetkellä se, nii..

V: Niin.

H: Nii olisko se hyvä, et siin olis joku..?

V: Todellakin.

H: Joo. Et siit olis apuu sit työn teossa?

V: Olis.

H: Joo.

V: Joo. Et sit semmost, et just sellasii pikku juttui, mitä ei sillon siin alkukoulutuksessa, ku siin oli se kokonaisuus, saa sellasen kokonaiskäsityksen, tulee paljon sellast pikku juttuu, mitä tulis sit mieleen jälkikäteen ja jää kysyttävää.

H: Et sit olis niin ku mahdollisuus päästä...?

V: Kyllä. Ja se vois muutenki se koulutus olla niin ku, kaivattais ehkä enemmän päiviä siihen, et ne käytiin aika nopeesti läpi, et siel ei käyty mitään seuraeläinvakuutuksii läpi, ei venevakuutuksii, ei hevosvakuutuksii...

H: Niinpä, et vois olla pidempi ja laajempi?

V: Nii, joo.

H: Selvä juttu. Onks sul jotain viel mitä sä haluisit sanoa?

V: Oi että. Ei mul tuu nyt kyl mitään mieleen. Tos nyt varmaan tuli ne tärkeimmät.

H: Joo! Selvä juttu, kiitos.

V: Kiva, kiitti.

### HAASTATTELU 3

H: No niin. Eliikä aluks pari taustaysymystä.

V: Jes.

H: Eli minkä ikänen oot?

V: Kaksikäviis vuotta.

H: Joo-o. Ja aikaisempi työkokemus?

V: No tota koulun ohella alotin niin ku vakuutushommissa 2010 alkuvuodesta, että sellanen reilu kolme vuotta tehny näitä hommii. Viime syksystä Osuuspankilla, sitä ennen tietysti kaiken maailman rakennushommia sun muuta.

H: Joo. Ja entäs sitten vielä toi koulutus?

V: Eli tota kauppatieteitä opiskelen nyt neljättä vuotta, gradua teen par aikaa. Jouluna, joulun tienoilla olis sit tarkoitus valmistua.

H: Selvä. Ja sit tosta itse perehdytyksestä. Eli selvitettiinkö sun lähtötaso ennen perehdyttämistä?

V: Joo, eli siellä, ihan siellä tota koulutusten alkuun käytiin kaikki läpi siinä ryhmässä, niin ku mitä, onks tehny vakuutuksii ennen, mitä muuta.. Nii sit oli ryhmänvetäjäl vähän tietoo, et mihin tahtiin pystyy sitä viemään eteenpäin.

H: Joo, selvä. Entä tota asetettiin sun perehdyttämiselle jotkut tavoitteet eli käviks sä jonkun henkilöstöosaston työntekijän kans esimerkiks läpi, että nää sulle tullaan opettaa ja nää sun pitää tietää tai käytiiks siellä koulutuksessa...?

V: Joo, aika lailla se meni koulutuksessa, koska tää on ollu kuitenkin aika sillee, kuitenkin oon kokenut et aika erillinen toi pankin oma tota henkilöstöporukka ja mikä sit taas on tää tuotekoulutus, ni tota aika laill siin koulutukses niit mietittiin ja katottiin, että, et mitä tänään tullaan käymään, mitä tähän pakettiin kuuluu ja tota siin nyt ei sit sillee, se oli aika selkee ku niit tuotteit käytiin. Et niitten ja

mahdollisimman hyvä järjestelmäosaaminen ja tuotteiden tunteminen oli niin ku pääällimmäiset tavoitteet mitä siin oli.

H: Joo. Selvä. Mites tota tää perehdyttäminen sitte, koiks sä et se on niin ku, et se oli just sulle sopiva?

V: No sanotaan, et suurin osa, siin oli haasteena se, et suurin osa oli tulevii hybridimyyjiä tai sitte pankin puolelt tulleita, kenellä ei ollu vakuutuksista juurikaan tietoo ja ite sit oli kuitenkin useamman vuoden tehny vakuutuksia ja vaikka firma vaihtuu, niin toki koen sen niin, et on hyvä harjotella niit järjestelmiä, mut se tuntu välillä aika pitkäveteiseltä, koska siel käytiin niin ku aika alusta alkaen ne. Et tota, en kokenu et oli ihan mulle räätälöity, toki se on vaikee, kun tämmösii kokeneita vakuutusihmisii tulee varmaan kuitenkin suht harvoin.

H: Niin, näin on.

V: Niin tota ja en oleta et pitäis järjestää joku privaatti koulutus.

H: Joo, tota muistaks sä, et sä sait sellasta tervetuloa taloon- materiaaliia, mis oli vähän jotain puhelinnumeroit, tietoi pankist ja muusta?

V: Sain joo.

H: Joo. Miten sä tota koit sen, oliko se sun mielestä hyvä, käviks sä sitä läpi? Ooks sä sen jälkeen käyttäny sitä?

V: En oo sen alun jälkeen hirveesti, mut se oli silloin ihan hyvä, ku siin oli just, vähän pääs sisään siihen ketä tääl on, ketä on mun esimiehet, mitä yksiköitä ja tota sit siin käytiin muistaakseni kaikki henkilökunta edut ja muut sellaset perusjutut. Et se oli ihan kyl sellanen suht hyvä, kompakti paketti.

H: Joo. Mites sit ku tähän vakuutusperhdyttämiseen kuuluu just kaikki nää netitehtävät, mitä tehtiin ennen niit koulutuksii, sit koulutuksen välissä ja sit lopuks oli ne kokeet. Miten sä tota koit ne? Oliko niist hyötyä, stressasko ne, oliko niihin tarpeeks aikaa?



V: Oli varmaan ja sit se oli mun mielest paljon sitä, et pitää osata ite ottaaki sitä aikaa. Ja tota kyl noi mun mielest aina palvelee kaikki mitä vaan niin ku siihen käytönnän tehtävään tähdäten, ni on ihan enemmän ku paikallaan.

H: Joo. Miten tota tän perehdyttämisen jälkeen sitte ku sä jouduit menee ihan oikeisiin työtehtäviin, ni koiks sä et sul oli sit riittävät tiedot ja taidot?

V: Kyllä joo. Toki siinä autto taas se, ku oli jo aikasempaa kokemusta. Silti oli sellanen ihan kiva, pieni pelko siin vatsas, ku tuli ekaa kertaa tähän yksin, mut toki se nopeesti sit huomasi, et täähän on tuttu juttu. Mut et tota, kyl koin et, ku koulutukses pystyy tietyn perustason hankkii, mut sit täs tulee kuitenkin nii paljon päivittäis työssä niit tavallaan erikoistapauksii, mihin ei yksinkertaisesti pysty mitenkään kaikkiin kouluttamaan. Nii tota kyl mul oli semmonen fiilis, et just lähinnä se, et koulutukses se järjestelmä tulee tutuks, ni se oli ehkä se tärkein juttu mulle.

H: Joo. Miten tota noin niin, tos on tullu parilla esille, et esim. laskutus olis ollu hyvä käydä, et miten sä tuolt järjestelmästä niin ku katot laskuja ja näin, ni oliko sul jotain sellasii, tuliks täs esimerkiks vastaan, et tää olis kyl ollu hyvä käydä siel koulutuksissa?

V: Kyl niit aina tulee. Mut tota, toki täs on just niin paljon sellasii, mitä oppii siin tekemällä.

H: Joo. Ooks sä tota käyny jo sen, sit sen kertauskurssin?

V: Eli siis syventävän valmennuksen?

H: Niin. Just se.

V: Olisko mulla peräti kahen viikon pääst se.

H: Joo.

V: Et yleensä se on kai niin, et se on niin ku puolisen vuotta sen jälkeen, kun on tullu taloon tai ruvennu tekeen hommii.

H: Joo. Saiks sä siitä tota miten tiedon esimieheltä vai ite selvitit, vai?

V: Meil oli tota henkilövakuutusten koulutukset oli tos alkuvuodesta, näihin uusiin henkilövakuutuksiin liittyen, ni siellä oli sitten puhetta ja kouluttaja oli silloin jo alkuperäsessä koulutuksessa alustavasi kertonu, et missä se suurin piirtein on.

H: Okei. Eli sä olit ihan tietonen siitä?

V: Joo ja sit mä, siit tuli itse asiassa joku sähköposti vielä ja sit mä ilmoittauduin Sapin kautta.

H: Joo, selvä. Tota noin niin, missä sä olit tässä koulutuksessa? Oliko sä ihan tääl Turussa vai...?

V: Tääl Turussa mä oon ollu kaikki joo. Et rekisteröinnit mä oon ollu sit Helsingissä käymässä, ku siel sattu olee sopiva päivä, ni yhen rekisteröinti päivän kävin Helsingissä suorittaa.

H: Joo. Miten sä koit sen, ku siel oli varmastiki eri konttoreist ihmisii, ni saiks sä verkostoiduttuu tai jännittiks sit taas se, et siel oli niin paljon erilaisii ihmisii tai eri konttoreista?

V: Ei, ku must se oli vaan tosi hyvä, et meilläki oli tuolla tota, olisko ollu Mynämäeltä ja Loimaalta ja Ahvenanmaalta ja heihin on joskus täs sit törmänny jälkeenki päin, ni ollaan moikattu ja kyselty kuulumiset, et parempi vaan, et on vähän uusii naamoja, et vähän virkistää.

H: Juu. Näin on. Tota noin niin, mites sitte tää harjottelu puoli siin perehdyttämises, tuntuks et sä sait tarpeeks sitä harjotteluu?

V: Joo, harjotteluu oli siel koulutuksessa ja niit koulutuksii oli kuitenkin, niit koulutuspäivii oli luokkaa kymmenkunta, et tota niit oli ihan ja tota sit ehti tekee nettihommat, harjotukset siellä ja sit mä olin viel täs niin ku, täs seuraamassa, vieres kattomas, ku tota kollegat teki oikeita töitä, ni kyl mä koin, et mä niin ku aika hyvät, hyvät avut sain siihen niin ku työn alottamiseen.

H: Joo. Oliko sul täs myös silleen, et ku sä pääsit ite tekemään, ni joku oli täs sun takana?

V: Joo, hetken aikaa. Mut kyl mä sanoin sit, et ei täs nyt tarvii valvoo, et koin kuitenkin, että työ on aika tuttua, ni...

H: Joo. Niinpä. Okei, mites sitte tota, saiks sä mitään palautetta, kannustusta tän perehdyttämisen aikana tai sen jälkeen? Esimiehelt, perehdyttäjältä, keneltäkään?

V: Aika vähän.

H: Joo. Olisko sun mielest sellanen tarpeen, et vähän niin ku sais tietää miten menee?

V: Mun mielest olis ihan joku tällanen, et vähän sekä että. Tota, et tavallaan ite olis mahdollisuus antaa palautetta siitä mitä on oppinu, mitä ehkä tarteis lisää ja sit varsinki niin ku esimiehelt sitä, että koska mä oon ite kokenu, et esimiehet ei hirveesti sitä päivittäistä tekemistä seuraa, et niil ei oo sit myöskään käsitystä mitä siin voi parantaa, mikä voi äkkii johtaa jonkin näköseen noidan kehään. Ehkä jonkin näköstä tämmöstä jälkihoitoo vois miettii paremmaks.

H: Joo. Selvä. Tota noin niin, mites sitte, liittyy vähän myös tohon edelliseen, tällanen seurantakeskustelu on aika yleinen eli käydään läpi, mitä kaikkee sulle on opetettu, voidaan käydä läpi onks ne käyty läpi ja sitte mietitään vähän ehkä myöskin sitä jatkoa, et tarttisiks sä vaik jonkun koulutuksen vielä tai olisko jotain mitä sä haluisit käydä viel läpi.. Ni oliko mitään sellast, et oltais käyty sitä tilanetta?

V: Lähinnä nää tuli siellä, meiän kouluttaja, joka on erittäin taitava siinä hommassa, ni, ni tota hän kävi sit päivän päätteeks ja sit tän koulutuspaketin jälkeen, ni kysy, et onks jotain mikä on jääny epäselväks, mitä haluutte vielä ja sit meil oli viel kertauspäivä, missä sit käytiin ja siellä oli varattu aikaa ihan sille, et mitä niin kun koulutettavat toivoo, käydään semmosii asioita. Et se oli kyl ihan mukavaa. Mä luulen, et tää on vähän vaikee yritys x:ssä tää pankki-vakuutus-aseltelma, ni tota on joskus vähän epäselviä ne jaot, et kenen pitää huolehtii mistäki ja mul itelläni vähän niin ku toi esimiestuki, koin et on aika vähästä ollu kuitenkin.

H: Juu. Niinpä. Oliko sul ketään kummia tässä, et sä olisit tienny, et jos mul tulee joku ongelma, ni mä voin ottaa häneen yhteyttä tai joka olis niin ku pitäny huolen siitä, et sulle kaikki...?

V: Oli joo, vakuutuspuolella meillä oli toi tiiminvetäjä semmonen, joka niin ku täs näit käytännön asioita ja sit pysty aina ottaa niin ku, toki kollegatki, jo siinä vaiheessa. Mut koin ite, että se alku oli siinä mieles aika vaikee, et mul oli useempi esimies ja sitte, sit oli pankin oma perehdytysosasto, henkilöstöpuoli muuten, jotka hoitaa työsuhdeasioita, sit oli tota yritys x:än puolen kouluttaja. Et siin oli, joutu aina niin ku ite hirveesti miettii, et ku mul on tää asia, ni kenen kaa mä pystyn tän hoitaa, et mul oli käytönnös kaheksan eri ihmistä ja jokasen kanssa hoidin jotkut asiat.

H: Niinpä. Joo.

V: Ni tota oli vähän semmonen epäselvyys siinä, et vähän piti ite johtaa sitä omaa perehtymistä, koska muuten olis varmasti jääny niin ku asiat vähän puolitiehen.

H: Niinpä, joo. Selvä. Tota, mites sit onks sul ollu mahdollisuutta antaa palautetta täst perehdyttämisestä, niin ku kokemuksesta tai onks sitä kysytty sulta?

V: Joo, kyllä nää tota yritys x:än koulutusten jälkeen tulee aina niin ku palaute-pyyntö, et antaa käytännös jokasest koulutuspaketista nii, niin ku suositellaan antamaan palaute ja oon kyllä sitte antanutkin.

H: Joo.

V: Et se on ihan, ilmeisesti ihan toimiva noin sähköpostitse, et siel on sit avoimia kysymyksiä.

H: Ja nimettömänä pystyy sinne antamaan sen?

V: Joo.

H: Joo. Tota noin niin, miten tää sit kokonaisuutena tää perehdyttäminen, millanen olo sulle niin ku jäi siitä ja millanen olo oli sen aikana?

V: No tota siin oli vähän niin ku kaiken näkösii fiiliksii. Tota, kyl mä olin sillee koulutuksen jälkee innostunu ja itsevarma, edelleen niin ku tuttu homma ja koin taas et sen takii vaihoinki sit toisest yhtiöstä, et saa vähän niin ku uutta potkuu siihen hommaa. Ja kyl se epävarmuus oli kuitenkin nii pienes roolissa, et ku kuitenkin usein vähän jännittää...

H: Nii.

V: Kyl mä sanoisin, et mä olin silloin aika innostunu kyllä.

H: Joo. Tuntuks sust et sä sait tarpeeks tukea ja sellasta?

V: No se oli, en nyt kokenut niin...

H: Tai tarvitsiks sä sellasta?

V: En kokenu välttämät et tarviin, mutta en myöskään kokenu, että tarvittaessa sitä niin paljon tuliskaan.

H: Joo.

V: Vähän tota semmoset kaks piippuset fiilikset ehkä sen tuen suhteen.

H: Joo. Sit vähän täst perehdyttämisest sen verran, et mikä sun mielest oli se suurin hyöty mitä sä siit sait ja mitä sä niin ku odotit siltä?

V: Ehkä sitä, et saa semmosen.. riittävät tiedot ja hyvän tavallaan alkusysäyksen siihen, että on niin kun sitte kykenevä hoitaa niit tehtävii mahdollisimman hyvin, mahdollisimman nopeesti.

H: Joo.

V: Ja mun mielest niin kun, mitä mä oon täst pankin puolen, ku siel on tällanen kymmenen päivän paketti, mis käytännös esitellään eri yksiköitä ja taloo, ni mä oon sinne myöskin sanonu, et jakakaa se niin, et on max viis päivää alkuun ja sitten taas jonkun ajan päästä seuraavat. Et se ei oo, mun mielest palvele kehtään, et puudutetaan koulutettavat sillä, et istutetaan kymmenii päivii penkissä, vaan se, että riittävät ja sitte oppimaan tekemällä ja sit sen jälkeen taas et niin

ku jatketaan. Se on kuitenkin, tää on semmonen, pitäis olla syklinen prosessi, et opitaan...

H: Nii et ei kaadeta kaikkee vaan niskaan ja...

V: Nii, koska siit ei tuu ku vähän sellanen, jonkin näkönen sekametelisoppa.

H: Näin on. Oliko sul viel jotain tota kehitysideoit tai tuliks sul siin perehdytyksen aikana jotain mieleen, et tän vois kyl tehdä eri tavalla tai et tätä vois kyl kehittää?

V: En tiä, nää on aina niin haastavii... Tota mä oon silleen tyytyväinen, et ei tarvinnu reissata hirveesti, et sinänsä oli tuuri. Mut et sit toki kuitenkin pieni määrä aina porukkaa, joka koulutetaan kerralla, ni tota vaikee sillee jakaa, että koneet ja kokemattomamat tai alkuperehdytys, et kyl mul jäi kaiken kaikkiaan niist ihan hyvä fiilis, enkä näe, että siinä tuotekoulutuksessa sen ihmeemmin mitään kehitettävää olis.

H: Joo. Mä sen verran viel kysyn, et jos olis silleen et pystyttäis jakaa koneeneemat ja kokemattomamat, ni olisko se sun mielest hyvä?

V: Tottakai. Aina sillon niin kun se, et ku se on mahdollisimman homogeeninen se popula, ni sitä, se on kouluttajalle helpompi. Toki sitte joku tommonen syventävä koulutus, ni sitte on hyvä, et vähän vaihellaan niit kokemuksi, koska koneil tekijöillä ja uusilla tekijöillä on aina vähän eri näkemyksiä ja niit on ehkä ihan hyväki sekottaa. Mut ehkä toi alkuperehdytys vois olla hyvä, et olis ihan samantasosta porukkaa.

H: Joo. Sitte tuli viel yks kysymys, joka on täs muitten kans tullu esille, et nyt ku sul on tulossa se syventävä, ni olisko täs välis ollu hyvä, et olis ollu jotain kertausta tai jotain...?

V: En mä usko. Mä oon sitä mieltä, et niin kun kuitenkin toi on puol vuotta toi väli ja aika lyhyt, vielä varsinki ku on niin ku vaan osa-aikasena, ni tota mun mielest se on ihan, itse koen, et se on ihan sopiva väli.

H: Joo, okei. Oliko sul jotain lisättävää vielä? Ootko saanu sanottuu kaiken?

V: Enköhän, kyl mä luulen. Ei tos tota, mul oli ihan niin ku... Varsinki tää tuotekoulutus, ni siit jäi hyvä fiilis.

H: Joo. Selvä. Ei muuta ku kiitoksia sitte.

V: Kiitos.

#### HAASTATTELU 4

H: No niin, eli aloitetaan. Aluks vähän näitä taustakysymyksiä. Eli minkä ikäinen olet?

V: 21 vuotta.

H: Selvä. Entä minkälainen sun aiempi työkokemus on?

V: No aikasemmin oon ollu siel pankin puolella noin puolisen vuotta suunnilleen kiireapuna, sit sitä ennen on lähinnä eri aloilta työkokemusta, et oon ollu siivoojana ja sit maatilalla apulaisena.

H: Selvä. Entäs minkälainen koulutus sulla on?

V: Lukio pohja ja sitten nyt keskeneräinen ammattikorkean tutkinto vielä toistaseks.

H: Selvä, joo. Ja onks se just tätä alaa?

V: Kyllä.

H: Joo. Entä tota sit ihan täst perehdyttämisestä, niin selvitettiinkö sun lähtötaso ennen perehdyttämistä?

V: Eeei selvitetty oikeestaan mitenkään.

H: Joo, okei. No mites sit tota, asetettiinks sun perehdyttämiselle mitään tavoitteita, eli niin ku käytiiks läpi vaikka, että nää asiat sun pitää oppii tän perehdyttämisen aikana tai tällä tavalla?

V: No ei oikeestaan asetettu mitään sellasta.

H: Joo. Oisko sun mielest ollu jotenki niin ku hyvä, olisko se auttanu, jos sul olis ollu joku, et sä tiedät mitä asioit tulee käydä läpi ja mitä sun pitää sit oppia?

V: No olishan se ollu ehkä ihan hyvä. Mä rupesin miettimään, et olihan vakuutus, siel oli niit kokeita, et sinänsä se oli ehkä sit tavoite, et pääsi siit kokeesta läpi.

H: Niin, joo.

V: Et oli sekin yhdenlainen tavoite sitte.

H: Joo. Oliks tää perehdyttäminen sitte sun mielest just sulle sopivaa elikkä tota tuntuks sust, et kaikki mitä niis koulutuksis käytiin, niin tota oli just sellast, mitä sä tarvitsitkin vai oliks joku turhaa tai sit toisaalta tuntuks joku siltä, et täst olis kyl kaivannu viel vähän enemmän opastusta tai harjotusta?

V: No ei ainakaa ihan näin vakuutustuote- koulutuksissa ni ei missään nimessä mikään ollu turhaa, et olisin kaivannu kyl ilman muuta lisää, et jos niitä Mittaturvanki koulutuspäiviä oli, montaks niit oli, kolmeko vai neljä peräti...

H: Joo, kolme tai neljä.

V: Nii, ni olisin kyl halunnu, et niit on ehdottomasti lisää.

H: Joo, selvä. Tota noin niin, sitten saiks sä tällast tervetuloa taloon- materiaalia? Ja jos sait, ni onks siit ollu hyötty? Ooks sä käyttäny sitä esimerkiks sen jälkeen?

V: No sain sillon pankin puolelle tullessani, sain sellasen tervetuloa kiireapulaiseksi- paketin, mut tota en oo sitä kyl sit kattonu oikeestaan sen jälkeen, ku sen sain.

H: Joo. Entä tota miten sit, ku täs oli tosiaan näit kaikkii nettitehtävii ja tällasii verkkokursseja ja sit näit kokeita, ni miten sä ne koit? Et oliks ne hyödyllisiä? Oliks niihin tarpeeks aikaa ja muuta?



V: Ne oli tosi hyödyllisiä. Et kyl niist verkkokursseista oli mun mielest tosi paljon apua siinä lähipäivissä ja erityisesti ne kokeet oli sellasia, että oppi ainaki sit hakemaan tietoo.

H: Niinpä. Näki sen oman osaamisen sitte.

V: Ihan totta.

H: Joo. Entäs sitte tän perehdyttämisen jälkeen, ni koiks sä et sul oli sit riittävät tiedot ja taidot näihin työtehtäviin, mitä tulit tekemään?

V: No en mä tiä, ehkä siin työssä sit oppii kaikista parhaiten, et ei sitä oikeen millään voi sanoo, et oli niin ku ihan riittävät tiedot ja taidot niihin työtehtäviin, mut kyllä mä nyt koin silleen, et sillä tavalla ei hirveesti ehkä pelottanu. Sen, että ei osannu, ni huomasi sit vasta ajan kuluessa.

H: Joo. Ei osannu arvata, et mitä tulee.

V: Nii.

H: Joo. Tota entäs sitten saiks sä tarpeeks tällasta mentaalista harjottelua eli esimerkiks, et sä kerroit niit asioit ite tai harjottelit parin kanssa? Et käytiin nii läpi, niit oikeit tilanteita.

V: Joo. Kyllä. Et meil oli ainaki niissä lähipäivissä ni oli just sellasia, et jakauduttiin ryhmiin tai pareittain käytiin niitä myyntitilanteita läpi ja ihan harjoteltiin kaikkee tämmösii eri tilanteita, mitä sit se opettaja jako meille lapulla, ni se oli ihan hyödyllistä.

H: Joo, niin. Sä koit, et siit oli apuu?

V: Joo. Esimerkiks liikennevakuutuksen ennakkomaksu, ni edelleen mä aina ku tulee se tilanne, ni mä muistelen sitä tilannetta, mikä mulla oli siellä koulutuksessa.

H: Joo. Selvä. Tota noin niin, sitten sellanen kysymys, et saiks sä palautetta tai kannustusta täst sun oppimisesta tän perehdyttämisen aikana tai sitte entä sen jälkeen? Et kävitteks te kenenkään esimiehen tai kouluttajan tai jonkun kanssa?

V: No ei, en mä ainakaan muista, et olis missään vaiheessa käyty mitään tollasta läpi. Et ainoo mitä oli, ni se, sit ku oli tehny sen kokeen, tai kokeet, ni niihin sai sitte palautetta.

H: Joo. Tuliks se kirjalisena vai ihan henkilökohtasesti?

V: Se oli kirjallinen.

H: Joo. Tota noin niin olisko sun mielest tällanen ollu hyvä, et olis jossain vaihees saanu jotain palautetta, et olisko siit ollu hyötty?

V: No kyllä se olis ollu mun mielestä ihan hyvä pitää joku tällanen, no ei nyt ehkä kehityskeskustelu, mut palautekeskustelu. Et olis vähän niin ku, oli vaikee sanoa, et onks nyt oppinu hitaasti vai nopeesti, ku ei tienny, ei pystyny mihinkään suhteuttaa sitä ni...

H: Niinpä.

V: Olis ollu mukavaa kuulla.

H: Joo. Entä sitte, usein on tällanen seurantakeskustelu perehdyttämisen jälkeen, ni oliks sulla sellasta? Et oltais käyty läpi, läpi että mitä sä oot täs oppinu ja sit esimerkiks just keskusteltu siitä, että olisko jotain kurssei mitä sä haluisit viel käydä tai kaipaisiks sä jossain niin ku lisää opetusta tai muuta.. Et oliks mitään tällast keskustelua?

V: Ei ollu mitään sellasta keskustelua. Ei ainakaan esimiehen kanssa. Ja sit ehkä se, se kouluttaja siellä lähipäivissä, ni hän sit kerto ehkä siit myynnillisyydestä, et miten sitä voi sit kehittää, mut hänki kerto siit niin ku koko sille koulutusryhmälle, ei mitään henkilökohtasta.

H: Olisko sun mielest sellanen ollu kiva, että, et oltais sit vähän sen perehdyttämisen jälkeen tavattu ja keskusteltu, et miten on menty ja..?

V: Juu! Se olis kyllä ollu tosi mukavaa.

H: Joo. Okei. Mites sit palautteen antaminen, niin oliks sul mahdollisuutta antaa palautetta tästä perehdyttämisestä silloin sen jälkeen?

V: Sielt tuli aina niitä, niitä sellasia palautekyselylinkkejä, missä sit kysyttiin, et oliko tämä lähipäivä tarpeellinen ja et mitä, tai et koitko sen tarpeelliseksi ja mitä mieltä olit kouluttajasta, ni niihin kyllä vastasin ja ne oli ihan hyvät.

H: Okei. Hyvä. Entä tuliks sul tän perehdyttämisen aikana mieleen jotain kehittämistarpeita tai jotain kehuja tai risuja sitten, mitä sä olisit siitä halunnu antaa?

V: No just ne, ehkä ne tämmöset palautekeskustelut, niitä mä olisin kaivannu.

H: Joo. Entä sitten ihan tällasist fiiliksistä, et millanen olo sul oli sen perehdyttämisen aikana ja entä sit sen jälkeen? Millanen sul on jääny se kuva siitä?

V: No perehdyttämisen aikana, tuntu et ne asiat jäi kyllä päähän, mut sit ehkä vast työhön ryhtyessään ni huomasi, et niit tarviiki soveltaa aika eri tavalla, kun mitä siellä koulutuksissa uskalsi ajatella. Ja tota, et ehkä se, no ainaki koulutuksissa oli tosi innostunu olo, mut ehkä se sit muuttu vähän epävarmemmaksi ajanmyötä.

H: Joo. Tota noin niin, oliko sul sellast kummia, ku sä olit tääl? Sitte ku sä alotte lit töitä ja tätä koulutusta, muistatko?

V: No, mul oli sillon, ku tota tein niitä ekoja nettitehtäviä, ennen mitään lähipäiviä. Mut sit se mun kummi vaihtotyöpaikkaa, ni sit se tavallaan jäi siihen.

H: Joo. Olisko sun mielest ollu hyvä, et sul olis ollu?

V: Olis se ollu ihan mukavaa.

H: Nii. Et olis kysyny sit siltä apua, jos on niin ku sellasii tilanteita...

V: Joo. Ainaki niissä, niissä ihan työtehtävissä olis ollu mukavaa, et on joku sellanen ihan tietty henkilö, kenelt voi kysyä. Niin ku luvan kanssa kysyä.

H: Nii, häiritä.

V: Nii.

H: Joo. Ja tota sitten sellanen kysymys vielä, että mikä sun mielest on tällasen oikeanlaisen ja hyvin hoidetun perehdyttämisen suurin hyöty? Et minkälaisena

sä sen koet, et mitä sä niin ku sait siitä ja mikä se tarkoitus siin niin ku on, mitä sä odotit?

V: No ainaki se motivoi uutta tai vanhaaki työntekijää, jos se on hyvin hoidettu se perehdytys, et sit lähtee paljon innokkaammin siihen työhön mukaan. Ja jos siinä perehdytykses tavallaan on näin, et saa hyvän kuvan kaikesta, ku se on sun ensi kosketus koko siihen yritykseen tai alaan, ni silloin sulle jää itelleki semmonen hyvä kuva siitä ja hyvin pitkälti mä ainaki ni sanon jotkut asiat samalla tavalla asiakkaille, mitä opetettiin siellä koulutuksessa. Et kyl siit on tosi paljon hyötyä.

H: Niinpä. Et se voi silleen niin ku just innostaa ja...

V: Joo.

H: Sit mä olisin viel kysyny sellasta, et ku tän koulutuksen jälkeen on sitte noin puolen vuoden päästä se syventävä koulutus, niin oliko se sun mielest niin ku sopiva aika, ennen ku se tuli vai olisiko sä kaivannu, et esimerkiksi siin välis olis ollu jotain sellasii koulutuksia?

V: No oli se mun mielest ihan sopiva aika. Et en mä kyllä ehkä osannu kaivata siihen väliin mitään.

H: Ja sul oli just se sit noin puolen vuoden päästä?

V: Juu, suunnilleen puolen vuoden päästä joo.

H: Joo, okei! Se olis sit siinä, ellei sul oo vielä jotain lisättävää, mitä olisit halunnu tähän sanoa?

V: Ei oo mitään lisättävää.

H: Okei.

V: Ei ainakaan tuu mieleen.

H: Joo. Selvä, kiitos!

V: Kiitos!

H: Elikkä vielä yksi kysymys jäi tästä kysymättä, elikkä miten koit sen, että perehdyttämisessä oli eri henkilöitä eri konttoreista, ihan niin ku ympäri Suomea? Et oliko sun mielestä hyvä, saiko joku jokin kontakteja, et esimerkiksi myöhemmin sitten mesessä oot voinut kirjoitella?

V: Joo! Mun mielestä se oli tosi hyvä asia. Ja ainaki siellä mun koulutuksessa, niin oli tosiaan ympäri Suomea, et yks oli täältä Turusta, mun lisäksi sellanen asiamies, eli periaatteessa ihan eri tehtävissä kuitenkin, mitä ite oon, ja tota hänen kanssaan on kyllä keskusteltu mesessä, elikkä sillä tavalla se auttoi verkostoitumista. Ja sitten, koska siellä oli myös semmosii vanhempia henkilöitä, jotka oli luonut jo pitkän uran jossain toisessa yrityksessä, jossain toisessa vakuutusyhtiössä esimerkiksi, ni heiltä kuuli tosi paljon sitä, miten toisessa yhtiössä ne sit hoidetaan ja oli mukavaa sit kuunnella sellast vertailuakin.

H: Joo. Se oli siis tosi hyvä juttu?

V: Kyllä.

H: Juu. Kiitos.

V: Kiitos, kiitos.

## HAASTATTELU 5

H: No niin, elikkä aluksi vähän taustakysymyksiä. Eli minkä ikäinen olet?

V: No mä olen nyt neljäkymmenen kahden ikäinen.

H: Selvä. Entäs minkälainen on sun aikasempi työkokemus?

V: No mun taustani tulee siten, että oon viis vuotta ollut aiemmin vakuutusyhtiötä, ni oon ollut pankin puolella tuolla Sampo pankissa ja sitten sitä aikasemmin opiskelin ja tota ni tein samaan aikaan muutaman vuoden If vahinkovakuutusyhtiössä, meklariyksikössä ja sitten mulla on vahva tausta, mennäänki sit jo vuodesta 2003, niin melkeest vuoteen 94 taaksepäin, ni mä oon ollut, ollut tota ni myyntiedustajana ja sitä aiemmin vielä olin sit Kodintekniikassa, ni ollut myymälävastaavan tehtävissä sekä sitten myyjän tehtävissä.

H: Selvä. Mites sitte koulutus? Minkälainen koulutus sulla on?

V: No mulla on ylioppilastutkinto ja sitte oon ollu kauppaopistossa taannoin, eli ylioppilasmerkonomi on koulutustaustani.

H: Selvä.

V: Ja lisätutkintoja on sit näitä vakuutuksen, vakuutusalan tutkintoja ja sitte löytyy tota ni pankin alan nämä säästämisen tutkinnot.

H: Joo. Selvä juttu. Sit ihan tähän itse perehdyttämiseen, elikkä selvitetttiinkö sun lähtötaso ennen tätä perehdyttämistä?

V: No kyl ne varmaan periaattees sen selvitti, koska tota siin on niin isot ne testit siinä alussa, siihen mä oon kirjottanu ite, et mitä oon. Ja oon aiemminkin tänne hakenu töihin, ni mun mielestäni heillä on se tieto-taito ollu kyllä sitä kautta.

H: Joo.

V: Ja sit tuntemus ollu minust kanssa.

H: Niinpä. Sitte tota ennen ku tää perehdyttäminen alko, ni asetettiin sille jotkut tavoitteet eli et mitä sun pitäis nyt sit sen aikana oppia, tai niin ku et mitä sun pitää tietää ennen ku sä oot valmis sitte näihin hommiin? Oliko mitään sellasta?

V: No, kun on vakuutustuotteista kyse, ni siin aika selkeesti se meni siihen, että kun ne on suoritettu hyväksyttävästi nämä toimenpiteet niin ku toimia ja ymmärtää mitä yrityksen odottaa tänä päivänä, missä oon töissä, et minkälaiset tavoitetasot tulee ja niitä kohti mennään.

H: Juu. Entä sitten tää perehdyttäminen, oliko se just sulle sopivaa?

V: No ei oikeestaan semmost asiaa mun mielestäni oo, ettei olis tota ni aina opittavissa. Mutta lähtisin vastaamaan enemmänki siihen, että tää niin ku tämän, ku ei oo alalla ollut pitkään, pitkään aikaan, niin se on varmasti se ala muuttunut, vaikka kuin tota noin vois sanoa asiakkaanaki vakuutusjuttujen kautta, et mukamas tuntee, mut ei se vaan niin mee. Ni sit mun mielestäni tota tossa

olis voinu niin ku ehkä alkuun olla just semmosta peruskoulutusta, sitä mitä siel-  
lä olikin, mut sit sen jälkeen niin olis otettu kiinnekohtia eri aikoina, jolloin olis  
niin kun seurattu sitä oppimisen tasoo vähän voimakkaammin ja siten, että kun  
vasta sitten, nyt kun ollaan oltu jo lähemmäs tota niin kaheksan, yheksän kuu-  
kautta, ni nyt vast tuli se syventävä koulutus, joka mun mielestäni taas on hyvin  
ikävää, et se tulee vast näin myöhään. Mun mielest mä olisin tarvinnu sen jo,  
varmaan niin kun aika pian sen jälkeen, kun aloin tota niin, aloin ihan normaalii  
myyntityötä tekemään.

H: Niin. Et just niin ku tos päivittäises niit laskutuksii tuli ja muuta, et...

V: Joo, no...

H: Et ku ne olis pitänyt osata jo..

V: Se meni vähän niin ku käytönnön kautta, et jos sit niin ku halua rahalle vasti-  
ketta, ni ehkä enemmän, et hyvii kouluttajii siel on, että asiansa kertovia.

H: Kyllä. Tota noin niin saiks sä, muistatko et sait tällasta tervetuloa taloon- ma-  
teriaalia?

V: Juu.

H: Joo. Oliko se sun mielest hyödyllinen? Ootko sitä katellu tai...?

V: Kyl mä oon ne sillon lukenu ja mä sain ne heti, ku mä tulin.

H: Okei.

V: Et..

H: Hyvään aikaan antoivat?

V: Juu. Siinä tota niin henkilöstöosasto kyllä muisti tosi taitavasti antaa heti. Et  
en mä tiedä olinks mä edes ollu töissäkään vielä, mulla oli jo tietoo siitä, et mitä  
mistäki saa ja se on hyvä otanta, että mulla on se varmaan vieläki jossain hel-  
posti löydettävissä.

H: Sama juttu, ku puhelinnumerot ja muut on siellä ni...

V: Juu.

H: Miten sä sitte koit nää nettitehtävät ja sitte tällaset kokeet, mitä liittyy tähän just tähän vakuutustuotteiden perehdyttämiseen?

V: No mun mielest ne oli ihan miellyttävää tekniikkaa, et toisaalta siin vaaditaan, nettitehtävä vaatii vastuullisesti omakohtaisesti tekemään ja ku siel ei pääse oikeen niin ku oikomaankaan. Ni sit toisaalta se pakottaa sen, et sä joko osaat ne ja pystyt suoriutumaan niistä tai sit et sun täytyy tehdä se niin, et sä suoriudut niistä, ni se oli mun mielestä ihan, ihan hyvä. Tosi hyvä itseasiassa, että...

H: Joo. Se tuki sitä oppimista?

V: Kyllä ehdottomasti.

H: Joo. Miten sitte ku tää perehdyttämisjakso oli ohi, ni tuntuks sust siltä, että sul oli riittävät tiedot ja taidot, et sä oot nyt valmis menee tekee niitä oikeit töitä?

V: No, jälkikäteen ku ajattelee, ni kaikkihan tieto on löytyny tavalla tai toisella, et ei me olla niin, missään nimessä pimitetä työntekijöiltä näitä, ettei se oma suoriutuminen olis niin ku mahdollista täällä. Ja omaan viihtymiseen voi oikeestaan niin ku jo vaikuttaa sillä, et miten itte toimii tääl, mut mun mielest niin ku kyllä mä oon, oon saanu ihan varmasti riittävät tieto-aidot ja sitte mun täytyy olla itteki vähän niin ku omatoiminen myöskin.

H: Kyllä.

V: Ettei valmiiks tehdä kaikkii.

H: Näin on. Mites sitte ku sul oli nää perehdyttämiset, ni siel oli varmastiki eri konttoreista ihmisiä, ni miten sä sen koit? Et olikse se hyvä et sai, saiks sä jotain verkoistoi tehtyy tai?

V: Sain. Kyl ne on semmosii nii, et heti niist niin ku, kyl sielt sit löytää, että ehkä nyt yritys x:än puolelta tuli näit niin ku lähialueen verkostoja, mut se on sit taas sellanen niin, et se on yks ovi vähemmän esittelyssä, että tai esittäytymisessä, et siin mieles mun mielest oli tosi kivaa, et heti pistettii vaan sekasin. Ja sit on



näit koulutustehtäviä tässä ollu ja tämmösii, jotain muutakin kouluttamista. Ja siin on viel sit saanu tutustuu heihin uudestaan. Ja yhteiset tapahtumat.

H: Nii. Joo, kyllä. Ja sitten sellanen kysymys, et saiks sä tarpees sellast mentaalista harjottelua elikkä siel koulutuksissa, ni tuntuks et niit sai tarpeeks kerrata ja harjotella niit asioita?

V: No kyl mä sain, et tota, et kun niit olis sopivan vähän, et mä nautin ehkä enemmän siit, et mä meen sit vaan asiakkaan kanssa ja suoriudun siinä, että meil on kuitenkin loppuviivas, meil on sellaset työvälineet, et saadaan sit se apu kyllä jostain, jos ei itte, omaa taitoo löydy. Et löydetään se tieto-taito tai sit me saadaan ihminen sinne toiseen päähän. Kyl mä niin kun, mä pidän nyt täs kohtaa, oman vastaukseni on kans se, että on niin kauan ollu ihmisten kanssa tekemisissä, ni se on se mun paras oppimisväline.

H: Joo. Sit tota saiks sä palautetta tai jonkinlaista kannustusta tästä sun oppimisesta perehdyttämisen aikana ja entä sit sen jälkeen? Et oliks mitään esimiehen tai henkilöstöosaston tai jonkun kans mitään keskusteluja?

V: No on ollu tota ni, on ollu niin ku palautetta on tullu tietysti kiitos asiakkaiden, et sielt mä osaan pyytää heti sen palautteen, mut sit mä oon ollu, henkilöstön kanssa me ollaan oltu tämmöses niin kun, se oli varmaan joku tämmönen väli-vaiheen, tota niin tapaaminen henkilöstöosaston henkilön kanssa, et käytiin, et miten mä oon niin ku pärjänny ja selviytyny ja sit mä oon oman esimiehen kanssa ja kyllä he niin kun haluaa kannustaa ja en mä mun mielestäni ole ymmärtäny väärinkään, ettei se olis niin kun ollu sellasta, et ne on ihan rehellisesti halunnu, et mä tulen menestymään tääläkin. Kyl mä oon saanu ihan hyvät palautteet siitä.

H: Joo. Onks ne sun mielest ollu hyvii, et sul on ollu sellasii tapaamisia?

V: On ne on ollu konkreettisii, koska siel on sillettii ja mua on havainnoituki, että siin mieles niin ku kyllä sielt on tullu konkreettista, et siel saa olla negatiivista ja se saa olla positiivista, et ihan rehellisesti sanottu.

H: Niinpä, sit voi kehittyä.

V: Kyllä.

H: Näin on. Ja, no sä vähän puhuitki jo, et sul oli tän perehdyttämisen jälkeen tällanen seurantakeskustelu tai vähän niin ku tällanen välivaihe just, et katottiin, et minkälainen tilanne on. Puhuttiinks sit mitään tota ni sit siit jatkosta, esimerkiksi et olisko jotain koulutuksii mihin sä haluisit mennä tai onks mitään sellasta, et oltais mietitty sitä tulevaa ja et miten niin ku tästä eteenpäin?

V: No toisaalta jo ajattelee, että.. Tää onki sit sillanen kysymys, nyt ku aattelee, et onhan mullaki motivaatio kautta haaveet ja toiveet olemassa olevat, niin mä en nyt siit oo sit sata varma, et onks noi tietosia, et mitä mä haluan. Et ehkä esimiestäni mä kyllä oon, oon niin ku aina aika ajoin muistuttanu sitten, että kun jostain tulee, niin missä mä voin olla vahvoilla. Mutta se, että pystyykö hän aina olemaan niin ku just siinä kohtaa skarppina, niin, niin se voi olla sellanen osa-alue, et toisaalta vois olla tapaamisen paikka jossain vaihees ja miettii sitä kuvioo, et jotta siinä pysyis sellanen mukava, loiva nousu ja oma kehittyminen kuitenkin. Mun täytyy ajatella sitä siltäki kantilta, et minkä ikänen on ja mihin mä niin kun haluan asettua.

H: Niinpä ja pitää olla vähän jotain tavoitteita kuitenkin tai sellast, et mihin sitte pyritään.

V: Ja kun se erikoistuminen on mullaki niin ku toive seulonnassa tavalla tai toisella. Et ainaki niistä mahdollisuuksista on puhuttu niin ku tosi paljon.

H: Joo.

V: Ja sit ne, että se silta kans kestäis silleen niin, että sit siitä lupauksesta tuli totuus, ni sehän olis niin kun ääreis tärkeitä mulle.

H: Juu.

V: Sitoutumisen, oman sitoutumisen kautta.

H: Näin on. Sitte tota, onks sul ollu mahdollisuus antaa palautetta täst perehdyttämisestä? Tai jotain kehittämistarpeita olisko sul sellasii, et...?

V: Oon mä kyl aika suulas ihminen silleen ja siten, että mun täytyy sanoo kyl, et kyl he ottaa sen kuuleviin korviin, et tietysti mä en tiedä sit miten se on sit heidän kohdalt edenny, joka, mitä kautta se on sit mahdollista. Kyl sielt ihan niin ku aktiivisesti, sähköpostiviestiäki tulee ihan, lähipäivinäki on tullu taas niin ku ja kyseenalaistettu se, että mikä on mun näkemykseni siitä koulutuksesta, johonki perehdyttämisen kautta koulutukseen on ollu, et kyl he sielt kiinnostuneita on ja aktiiviteettei löytyy, että... Et, et täs näkee tän konttorin rakenteen niin ku hyvin, et kuka seuraa ja ketä tekee.

H: Joo, jiep. Tota, miten sitte, ihan tällasist sun fiiliksistä, ni millanen olo sul oli silloin sen perehdyttämisen aikana ja sen jälkeen?

V: No perehdyttämisen jälkeen, tai aikana, niin tietysti oli ku uutta huumaa mennää, ni innostunu ja sellanen taval tai toisel kans pikkasen epävarma, et ei ookaan enää sitä varmuutta siinä mukana, ku vaihtaa toisest tehtävästä, mutta... Mut sit se, kyl mua niin ku työyhteisö ja esimiehet kannustaa ja sit sitä kautta niin ku todella kivoi onnistumistarinoit on nyt jo niin ku syntyny ja varmistunu toi oman osaamisen niin ku oppiminen sen verran tasokkaaks, et pärjää.

H: Nii.

V: Ja sit se, et vanhan käytännön ja osaamisen uskaltaa tuoda useammin ja useammin pöytään, niin mä oon ainaki menny ihan hyvää vauhtia eteenpäin.

H: Hyvä homma. Sit tota tähän loppuun viel sellanen kysymys, että miten sä koet, että mikä on niin ku sun mielest suurin hyöty, mitä sä tällasest perehdyttämisest voisit saada ja mitä sä silt niin kun kaipaavat? Mikä oli se, mitä sä lähdit silt odottamaan?

V: No perehdyttämises mun mielest on niin ku silleen tärkeätä, se pidetään selkeenä ja lyhkäsenä, et sitä ei pyöritellä niin ku, tai nytki ku on ollu monta muuta erilaista koulutusperiodia yhtä aikaa päällä, niin se on hiukan hämmentäny, et mikä kuuluu mihinkin. Et joillekin se voi olla ihan selkee, mutta täs kohtaa kun oli kolme, neljä erilaista koulutusta, ni se, se niin ku mutkisti. Sit se, että onko se niin ku ajankohdallisesti hyödynnetty, hyödynnetäänkö ajankohtia, et vaikka

vuodenaikoja. Ja sit se, että, et mun mielestä niin ku on ollu varmasti oikeenlaista, et onks se vaan enää sitä, et niin et, vähän yksilöityä ja sit se niin, et perehdyttämises sitä kannattaa sitä yksilöityä kanssa, et esimerkiks vaikka työyhteisössä kuka tulee kenenki kans parhaiten toimeen, niin se, että perehdyttämises kannattaa sitäki miettiä, et kenen kans on niin ku lähteny synkkaamaan, ni sitä kannattaa niin ku hyödyntää kaikist eniten. Et se ei välttämättä niin, se ei välttämättä oo aina niin ku ihan itsestäänselvyys, et ei mulla ollu niin ku sellast, mutta kun on kuunnellu ja sit se, että kun ajattelee, ois voinu oikeen, nyt ku jälkikäteen, et jos oliski saanu olla yhden tosi huipun ammattilaisen kanssa, niin kun rinnalla, niin siitä olis voinu oppia sitä itse myyntityötäkin vielä enemmän, koska...

H: Niinpä. Saada jotain uusii ideoita tai...?

V: Joo, nimenomaan. Ja sit pystyy nopeemmin hyödyntämään, et olisko päässy viel nopeemmin kiinni, että sellanekin, semmonen, et kenen kanssa tekee ja miten, niin kun ne kemiat lähtee toimimaan, niin sitä kannattaa niin kun varmaan puolin ja toisin kysästä sieltä kanssa, ni silläki voi olla pieni merkitys. Et mä ainaki muistelen niin ku vanhast ja sit varmaan sovellan, et kaikkien kanssahan mä toimeen tuun, mutta...

H: Mut joittenki kanssa vaan helpommin synkkaa, se on ihan totta.

V: Juu.

H: Sit mul tuli viel sellanen mieleen, et oliks sul ketään sellast määrätty kumia? Kuka olis niin ku auttanu sua ja kuka olis ollu sil taval, et silt sä voit aina kysyy ja on sua varten? Et oliks sul sellasta?

V: No tääl oli niin voimakas muutos, et henkilö x on niin ku periaatteessa ollu sellanen niin ku perehdyttäjä, mut sit ku meki niin ku istuttii eri puolilla salia, ni tota ni sit oli näit järjestelyi. Ja sit on ollu tämmösii näin, et se on sit enemmän menny siihen, että, ja sit on tullu tiimimuutokset, ni kaikki tämmöset niin ku muutti sen, ni mä oon ottanut sit vaan ihan sen, kenet mä kiinni saan ja ehkä se on kyl sit ollu sillanen just, et siin se perehyttämine on jääny omaan oppimiseen.

H: Koeks sä, et se olis ollu hyödyllist, jos sul olis ollu joku sellanen oma kummi?

V: No näin jälkikäteen, ni tota voisin sanoo silleen, että ehkä saatavuus olis ollu niin kun... Mut on mul hyvä työyhteisö, et en mä voi niin ku sanoo, sellast, et ehkä varmaan sit se pieni varmistustekniikka siellä taustalla, ni olis voinu olla sit tota ni, se olis voinu olla se piste i:n päälle mutta.. Lähellä hyvää.

H: Joo.

V: Erinomast se on kuitenkin ollu.

H: Selvä. Ei mul sit muuta, ellei sul oo jotain vielä, mitä olisit halunnu täst pe-rehdyttämisestä sanoa?

V: No, kyl se on täällä viety pidemmälle, ku mones muus paikas, et eipä paljon muuta sanottavaa ole.

H: Joo. Selvä juttu, kiitoksia.

V: Kiitos.

## HAASTATTELU 6

H: No niin, eli aluks vähän taustakysymyksiä. Eli minkä ikäinen olet?

V: 27.

H: Selvä. Entäs aikaisempi työkokemus?

V: No Trygissä myyntineuvottelijana vakuutusosalalla kolme vuotta. Sitä ennen erilaisii myynti- ja markkinointi hommia tuli tehtyy muutamia vuosia. Sit it-alalla Fujitsu Siemensillä ja Dellillä tullu oltuu kolmisen vuotta.

H: No niin!

V: Tän tyyppistä.

H: Joo. Eli vakuutusala oli tuttu, kun tänne tulit?

V: Juu, kyllä vaan!

H: Joo. Mites sitte koulutus?

V: Koulutus, datanomi.

H: Selvä. Sit ihan tähän itse perehdyttämiseen, elikkä keskitytään siihen vakuumuspuolen perehdyttämiseen. Niin tota selvitettiinkö sun lähtötaso ennen tätä perehdyttämistä?

V: No kyllä siitä mun mielestä vähän keskusteltiin, että ei siinä mun mielestä ollu mitään, sinänsä mitään niin ku ongelmia sen suhteen. Et tietty kaikki mun mielest lähtee aika samalta viivalta, et kyl se koulutus oli samanlainen kaikille siitä riippumatta, mikä se lähtötaso on.

H: Niinpä, juu. Entä sit tota asetettiin tälle sun perehdyttämiselle jotkut tavoitteet? Elikkä tiesiks sä, et nää asiat sun pitää vaik oppia ja sit tota noin niin sä oot niin sanotusti valmis?

V: Juu, asetettiin kyllä. Että piti päästä tenteistä läpi ennen ku pääsi mitään myymään.

H: Niinpä. Selvä. Sitte tota, oliko tää perehdyttäminen sun mielest just niin ku sulle sopivaa, et siihen nähden mitä sä niin ku jo osasit ja sit taas mitä sä et viel osannu? Ni tuntuks se, et se oli niin ku sulle hyvä?

V: Juu, kyl mun mielest oli ihan hyvä juttu. Et toki oli paljon asioita, mitkä oli jo ennestään tuttuja, mut toki tuli myös paljon uutta. Semmost, et ei tienny semmosii yhtiö kohtasia asioita...

H: Niinpä.

V: Et kyl mun mielestä se oli ihan hyvä tasapainossa.

H: Joo. Tota, saiks sä sit tällasta tervetuloa taloon- materiaalia?

V: Joo.

H: Joo.

V: Joo, kyl mä sain senki tyypistä materiaalia.

H: Joo, oliks se sun mielest hyödyllistä? Et luiks sä sitä ennen ku sä tulit tänne tai sit ooks sä jälkeenpäin käyttäny sitä?

V: No en oo jälkikäteen käyttäny, sillon tuli luettuu, ku tulin taloon.

H: Joo, okei.

V: Siihen tilanteeseen se oli ihan ok.

H: Joo. Miten sä sit koit just noi kaikki nettitehtävät ja kokeet? Et, tota...?

V: Ne oli ihan hyvin tehty. Ei siinä mitään. Et kyl ne tuki sitä opiskelua.

H: Niinpä. Oliko sul niihin tarpeeksi aikaa?

V: Oli, joo. Et kyl aikaa oli ihan riittämiin, et tota jopa vois sanoo, et liikakin, et tota kyl se perehdyttämisjakso oli aika pitkä.

H: Joo. Selvä juttu. Tota, sit ku tää perehdyttäminen oli ohi, niin koiks sä, et sä oot saanu kaikki ne riittävät tiedot ja taidot? Et sä oot nyt valmis menee niihin työtehtäviin?

V: Juu, joo, ilman muuta. Et tota kyl oli jo ennenki sitä loppua sellanen fiilis, et pääsispä jo oikeesti tekemään noit juttuja, että...

H: Niinpä, et oli just sellanen innostunu fiilis, et jes..?

V: Joo, oli semmonen aika tota noin niin, aika hyvä fiilis siitä. Et kyllä tämä tästä.

H: Joo. Mites sitte, missä sä tota olit täs perehdyttämisessä?

V: Tampereella.

H: Okei. Siel oli varmaan sit ihmisii eri konttoreista?

V: No itse asiassa me oltiin henkilön a ja tota henkilön b kanssa siellä, me oltiin kaikki samasta paikasta. Et ei eri konttoreiden henkilökuntaa ollu siellä ollenkaa.

H: Okei, te olitte vaan kaikki täältä?

V: Juu. Me oltiin kaikki täältä.

H: Okei, selvä. Olisko sun mielest ollu hyvä, et siel olis ollu sit muistaki kontto-reist, et olis saanu jotain verkostoja tai...?

V: Noo, ehkäpä. Mut en mä nyt sinänsä sano, meil oli kyl ihan kiva porukka näinki.

H: Varmasti!

V: Et oli ihan hauskaa siellä.

H: Joo. Hyvä homma. Tota, mites sitte tän perehdyttämisen aikana, niin koiks sä, et sait tarpeeks harjoteltuu sitä asiaa?

V: Joo.

H: Eliikkä just sait vähän kerrattuu ja...?

V: Juu, meil oli kiva, ku meit oli niin pieni porukka, ku oli vaan se kolme, ni me saatiin aika sellast henkilökohtast opetusta. Et aina ku jollain oli joku kysymys, ni ei se jääny niin ku selvittämättä. Ja aikaa oli riittävästi jokaselle.

H: Nii. Ihan varmana se on vähän eri, ku sillon ku on joku seittemän ihmistä nii...

V: Juu.

H: Joo. Selvä. Ja sit tota taas vähän tän perehdyttämisen jälkeiseen aikaan ja myöski sitte sinä aikana, ku se perehdyttäminen oli, ni saiks sä palautetta ja kannustusta?

V: Joo, kyllä sen perehdyttämisen aikana tuli jo palautetta ja kannustusta. Et tota ihan, ja kerrotiin, et minkä verran se kestää ja mitä täs tulee täs niin ku täs-tä eteenpäin ja...

H: Joo.

V: Pidettiin ihan hyvin ajantasalla.

H: Joo. Saiks sä siit sun omast oppimisesta esimerkiks jotain? Niin ku vaik, et nää asiat sul on nyt tosi hyvin hallus, mut tätä vois ehkä viel vähän...?



V: No en mä oikeestaan sitä sanois, et ei siin menty niin ku niin yksityiskohtiin.

H: Joo.

V: Siinä palautteen annossa. Et se oli aika sellast yleisluontosta kuitenkin.

H: Selvä. Oliks sul tällasta seurantakeskusteluu tän perehdyttämisen jälkeen? Eli siin just yleensä katotaan vähän, että miten sul on sujunu ja sit ehkä, et olisi-ko jotain koulutuksii, mitä sä voisit vaiks jatkos niin ku hetken pääst ottaa tai et vähän sitä tilannet kartotettais?

V: Mä en kyl ainakaan muista ihan varmaks, et onks tämmöstä.

H: Joo.

V: Tämmöstä...

H: Olisko sun mielestä sellanen hyvä, et katottais sitä?

V: No, en mä niin ku nää sitä henkilökohtasest niin ku mitenkää tarpeelliseksi, mut tota noin niin, mut varmasti siitä jollekin vois olla hyötyä, mutta ei mul tällä hetkellä sellast fiilistä oo, et mitään erityisen paljon tarteis lisää koulutusta tai tietoo, et kyl niin ku näillä pärjätään aika pitkälle.

H: Joo. Oliks sul sit mahdollisuutta antaa palautetta täst perehdyttämisestä?

V: No kyl mun mielest meil oli erinomaisen asiantunteva kouluttaja ja tosi hyvä tyyppi niin sanotusti. Et meil oli hauskaa, hauskaa koulutuksessa ja, ja tota asiat jäi mieleen ja kysymksiin saatiin vastauksia. Että pelkkää positiivista palautetta voi antaa siitä.

H: Joo, niinpä. Eli kehuja tuli sitte siitä, mut ei mitään kehittämistarpeit tullu silloin mieleen?

V: Ei oikeestaan. No ehkä sen vois sanoo, et vähän enemmän sellast myynnillisyyttä siihen koulutukseen kyl kaivattais, et se oli aika tavallaan kyl sellanen, tuotekeskeistä ja sit se myynnillinen näkökulma vähän ehkä puuttuu, että...

H: Joo.

V: Et se ei valmentanu, niin ku valmentanu niin ku tavallaan siihen myyntitehtävään, mitä sitte päivittäises työs tehdään millään tavalla, et sen myymisen ainaki joutu tavallaan sitte kyllä ite opettelemaan, et tuotteet kyl opetettiin talon puolesta.

H: Joo, totta. Sitte vielä vähän sun fiiliksistä, elikkä millanen olo sulla oli tän perehdyttämisen aikana ja sit sen jälkeen? Siit vähän tuliki, sen jälkee sä ootit jo ainaki...

V: Joo, siis sen aikanaki oli jo sellanen itsevarma ja innostunu fiilis, et...

H: Joo.

V: Et tota, tota... Ihan jo muutaman päivän jälkeen, et joo, et ei mitään, et pääsis jo tekemään.

H: Joo, niinpä. Tosi hyvä!

V: Oli kyllä ihan hyvä fiilis siitä.

H: Joo. Sit viel tällanen kysymys, että mikä on niin ku sun mielest, mikä oli täs perehdyttämisessä se pääasia ja mitä sä silt odotit, et se antaa sulle?

V: No kyl mä odotin, et se antaa hyvät valmiudet argumentoida niillä meidän omilla tuotteilla sitte asiakkaiden suuntaan ja et ei tulis sellast tilannetta, et josain yksinkertasessakin kysymyksessä on pakko niin kun pistää tota noin niin, tai sanoo asiakkaalle, et juu sori, en tiedä, täytyyki ottaa tosta selvää. Toki sit niitäki tilanteita aina tällä alalla tulee vastaan, mutta... Mut joka tapauksessa niin, niin kyl se niin kun mun mielest on tosi tärkeetä se, että se perehdyttäminen hoidetaan kunnolla ja siihen on riittävästi aikaa. Ja mun mielest täs tapauksessa ne asiat toteutu kyl tosi hyvin.

H: Joo. Sit tuli viel se mieleen, ku täs on parissa haastattelussa ollu, et oliko joku tällanen kummi? Kuka niin ku...

V: Ei mulla siis sil tavalla...

H: Kenelt olis voinu kysyy?

V: Ei mulle oltu määrätty mitään tällasta, et meil oli täs sellanen tilanne täs konttoris, et meil oli sen verran vähän sitä porukkaa, että, että...

H: Et ei oikeen ollu aikaa sitte kenelläkään?

V: Et muilla ehkä vähän oliki semmosta kummii, mul ei sitä itelläni henkilökohtaisesti oikeen ollu. Et mä nyt sit kyselin vähän keneltä satuin kyselemään aina sen mukaan, ku tuli joku kyssäri vastaan.

H: Olisko sun mielest ollu hyvä, et sulleki olis sit sellanen, et sä tietäisit, et no tota mä voin häiritä ihan luvan kanssa ja kysyy?

V: Joo, no varmasti näin. Mutta en mä sitä henk.koht kokenu mitenkään ongelmaks, et tota...

H: Nii. Niinpä, asiat järjesty kyllä?

V: Asiat järjesty kyllä, et, et sit olis ehkä pitäny lähtee toiseen konttoriin, sit olis järjestyny sellanen kummi sieltä, mut mä halusin ite olla mieluummin täällä.

H: Niinpä, joo. Selvä juttu! Ei mulla sitte muuta, ellei sulla oo mitään lisättävää?

V: Eipä oikeestaan tässä kohtaa.

H: Se on sit siinä. Selvä juttu, kiitoksia!

V: Kiitos!